

# **BASES**

## **Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN**

### **Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)**

**2026**

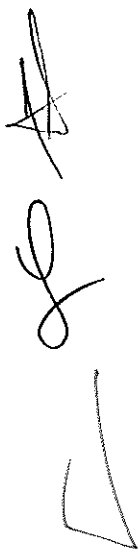
## DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios generales del derecho público que resulten aplicables al presente proceso de contratación.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.



## CAPÍTULO I

### 1. DISPOSICIONES GENERALES Y SERVICIO A CONTRATAR

#### 1.1 OBJETO DEL PROCESO DE CONCURSO DE MERITOS

El Banco de la Nación convoca a un concurso de méritos para contratar una empresa especializada, para que preste el Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN).

#### 1.2 FINALIDAD PUBLICA

El Banco de la Nación (BANCO) requiere contar con el servicio de una Fábrica de Software para la atención de nuevas aplicaciones y los mantenimientos informáticos de las aplicaciones que soportan sus procesos, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes.

Asimismo, la contratación busca asegurar que las aplicaciones y mantenimientos desarrollados sean seguros, accesibles, claros y confiables, mejorando la experiencia y protegiendo los intereses de los clientes y usuarios finales del BANCO, en cumplimiento con la normativa de conducta de mercado, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes para brindar un mejor servicio a los clientes internos, externos e instituciones del estado, asociados a la mejora en el procesamiento de las transacciones financieras y bancarias que se utilizan en todos nuestros canales de atención (Agencias, Cajeros Automáticos, APP BN, Multired Virtual, Agentes BN) y servicios tecnológicos del core bancario.

El Banco de la Nación tiene como objetivo estratégico mejorar la efectividad operativa a través de la gestión de servicios.

El presente proceso está alineado a mejorar su capacidad operativa en la atención de nuevas aplicaciones y mantenimientos informáticos que soporten las necesidades demandantes del negocio en concordancia con la misión y visión del Banco de la Nación.

#### 1.3 ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación del servicio está definido en el Anexo N° 1 - Términos de Referencia, de la presente bases.

#### 1.4 CONDICIONES DEL SERVICIO

##### 1.4.1 VALOR REFERENCIAL

El valor referencial del presente Concurso de Méritos es de S/ 25,969,440.00 (Veinticinco Millones Novecientos Sesenta y Nueve Mil Cuatrocientos Cuarenta con 00/100 soles), el cual incluye todos los tributos, los costos laborales conforme a la legislación vigente; así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

#### 1.4.2 MODALIDAD DE PAGO

El esquema de pago se fundamenta en una Bolsa de Horas Única (BHU) de 240,000 horas. El Contratista se obliga a atender bolsas adicionales por hasta el 100% del total inicial (es decir, 240,000 horas adicionales cumpliendo las mismas condiciones del contrato original).

Condición de Invariabilidad de Precios: Las horas adicionales se registrarán estrictamente bajo los mismos precios unitarios ofertados inicialmente para la BHU. No se admitirán variaciones, incrementos ni ajustes de costos para dichas ampliaciones.

Asimismo, el contratista no podrá ofertar una tarifa única promedio. En su lugar, deberá detallar en su Propuesta Económica un Precio Unitario por Hora diferenciado para cada una de las dos (02) Categorías de Perfil requeridas:

Categoría de Perfil (CP)	Descripción de Roles Incluidos	Precio Unitario Ofertado (S/.) por Hora	Horas Proyectadas
Categoría CP1: Senior	Desarrolladores en Soluciones Distribuidas (Open)	[A ser llenado por el Postor]	120,000
Categoría CP2: Senior	Desarrolladores en Soluciones Mainframe	[A ser llenado por el Postor]	120,000

El BANCO podrá utilizar más horas de las proyectadas en cada categoría, para lo cual aplicará un factor de conversión en función al precio unitario ofertado de la categoría a utilizar.

- ✓ Distribuidas (Open): Ver el listado en el Anexo (A), del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.
- ✓ Mainframe: Ver el listado en el Anexo (A), del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

Desarrollador en Soluciones Distribuidas (Open): La bolsa de 120,000 horas es un total de horas proyectadas. El pago mensual se calculará sumando las horas *efectivamente consumidas y aprobadas por el BANCO* de cada categoría considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

Desarrollador en Soluciones Mainframe: La bolsa de 120,000 horas es un total de horas proyectadas. El pago mensual se calculará sumando las horas *efectivamente consumidas y aprobadas por el BANCO* de cada categoría considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

### 1.4.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

#### 1.4.3.1 Lugar

Se realizará bajo una modalidad híbrida, combinando el trabajo remoto con la presencia física en la sede principal Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima del BANCO, bajo las siguientes consideraciones:

##### 1. Modalidad Principal (Remota)

- Las actividades ordinarias del servicio se realizarán desde las instalaciones del CONTRATISTA. Dichas instalaciones deben garantizar un entorno seguro y profesional que cumpla, como mínimo, con las siguientes características:
- Seguridad Física: Control de acceso (biométrico o por tarjeta) y sistema de video vigilancia (CCTV).
- Infraestructura de Red: Conexión a internet redundante y una red interna segmentada para aislar el tráfico de datos del BANCO.
- Continuidad Operativa: Sistemas de respaldo de energía (UPS y/o grupo electrógeno).
- Puestos de Trabajo Seguros: Equipos de cómputo con software licenciado, antivirus y configuraciones de seguridad alineadas a los estándares del BANCO.
- El CONTRATISTA es enteramente responsable de proveer el equipamiento necesario y de asegurar que las condiciones de conexión y seguridad del entorno remoto cumplan con todas las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad del BANCO.

##### 2. Modalidad Secundaria (Presencial)

Excepcionalmente, cuando la naturaleza de una actividad específica lo requiera (por ejemplo, reuniones de planificación, talleres de trabajo o resolución de incidentes críticos), el BANCO podrá disponer la presencia del personal clave en sus instalaciones, ubicadas en la Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Esta disposición se realizará siempre previa coordinación y con la autorización expresa del gestor del servicio por parte del BANCO.

#### 1.4.3.2 Plazo

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de mil noventa y seis (1096) días calendario, de acuerdo a la siguiente distribución:

- El plazo para la ejecución de las actividades previas de la Fase Pre Operativa es de treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato de servicio

- El plazo para la ejecución de las actividades de la Fase Operativa es de: Mil sesenta y seis (1066) días calendario o de 240,000 horas (lo que ocurra primero), el mismo que se computa desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de Pre Operativa.
- El plazo para la transición y cierre es de sesenta (60) días calendario: Esta fase se ejecutará durante los últimos sesenta (60) días calendario del plazo contractual y estará contenida dentro del final de la Fase Operativa. Su objetivo es asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada que garantice la continuidad operativa del servicio, ya sea que este retorne al BANCO o sea asumido por un nuevo proveedor.

#### 1.4.4 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Durante la ejecución contractual, se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Áreas que coordinarán con EL CONTRATISTA: Las secciones de (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones - Gerencia de Tecnologías de Información.
- Áreas responsables de las medidas de control: Las secciones de (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones - Gerencia de Tecnologías de Información.

Para asegurar la correcta ejecución del servicio, EL BANCO podrá realizar las siguientes medidas de control durante toda la vigencia del contrato:

- Reuniones de Seguimiento y Control: Se realizarán reuniones programadas con una frecuencia mínima quincenal entre los responsables del BANCO y el Gerente del Servicio de EL CONTRATISTA. En estas reuniones se revisará el avance de los requerimientos, el estado de la Bolsa de Horas, el cumplimiento de los ANS y se gestionarán los riesgos identificados.
- Fiscalización del Personal Asignado: El BANCO podrá realizar verificaciones inopinadas (sin previo aviso), para constatar que el personal que presta el servicio cumple con el perfil y la experiencia acreditados.
- Auditorías de Calidad y Seguridad: otorga al BANCO el derecho de realizar auditorías periódicas sobre la documentación técnica. Si se encuentran incumplimientos críticos, EL CONTRATISTA deberá presentar y ejecutar un "Plan de Remediación" a su propio costo. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional) del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.
- Acceso a Herramientas de Gestión: El CONTRATISTA deberá brindar al personal supervisor de fábrica de EL BANCO acceso en modo consulta a las

herramientas que utilice para la gestión de proyectos y tableros de control (dashboards) para verificar el estado y la trazabilidad del servicio en tiempo real.

- Todas las coordinaciones y resultados de estas medidas de control serán documentados y formarán parte de la gestión del contrato.

#### 1.4.5 CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

Durante la ejecución contractual, se deberá considerar que el Área que brindará la conformidad del servicio de fábrica de software es la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus respectivas secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) según corresponda, previo informe mensual del servicio presentado por el proveedor.

La subgerencia de Construcción y sus secciones serán las encargadas de emitir y entregar el Acta de Conformidad del Servicio por medio físico o digital al Contratista.

#### 1.4.6 FORMA DE PAGO

El BANCO realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en forma mensual y en moneda nacional (Soles), luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el presente documento.

El BANCO efectuara los pagos a EL CONTRATISTA de manera mensual por el servicio brindado en base al total de horas efectivas de servicio que se hayan ejecutado dentro del mes, considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe técnico emitido y suscrito de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Sistemas Administrativos, Soluciones Digitales y los Analistas del BANCO de la Gerencia de Tecnologías de Información. emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe mensual de gestión del servicio de EL CONTRATISTA en el que se adjunte la documentación que sustente el estricto cumplimiento de las condiciones señaladas en el Contrato, según la naturaleza de la contratación.
- Acta de Conformidad emitida por el Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y de los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, y Sistemas Administrativos de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Para el trámite de pago ver numeral 7. Características del Servicio a Contratar - Condiciones Generales de Pago, del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

Dicha documentación se debe presentar en el Módulo de Administración y Logística, sito en el primer piso de la Avenida Javier Prado Este 2499 San Borja.

#### **Plazo para el Pago**

La Entidad pagará las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

#### **1.4.7 GARANTÍA COMERCIAL**

La garantía de las atenciones que forman parte del servicio será a lo largo de todo el tiempo que dure el servicio. Frente a un error identificado en el ambiente de producción y en donde se evidencie la responsabilidad del Contratista con respecto al alcance de la atención realizada, el Contratista deberá corregirlo inmediatamente y sin ningún costo para la Empresa. La evidencia que se cita en el párrafo anterior (entendido como el objeto que demuestre el responsable del error) es el medio por el cual, Contratista y Banco de la Nación, logran definir el responsable.

El Contratista asumirá las garantías por todas las atenciones realizadas hasta el último día del servicio.

#### **1.4.8 GARANTÍA FINANCIERA**

El postor adjudicado con la buena pro del concurso de méritos entregará para el perfeccionamiento del contrato la garantía (carta fianza) de fiel cumplimiento de contrato.

La garantía que se presente debe ser incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática en el país, al solo requerimiento del Banco de la Nación. Asimismo, debe ser emitida por empresa que se encuentre bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuente con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, debe estar autorizada para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

La garantía (carta fianza) deberá ser emitida a favor del Banco de la Nación, por el concepto, monto y vigencia siguiente:

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato: por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la última conformidad de la recepción de la prestación.

#### **1.4.9 SUBCONTRATACIÓN**

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

#### **1.4.10 DEL CODIGO DE ETICA DEL BANCO DE LA NACION**

El proveedor del servicio declara bajo juramento conocer que el Banco cuenta con

un código de Ética, cuyo objetivo está orientado a establecer valores instituciones, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas. Por lo tanto, el proveedor del servicio se compromete a tomar conocimiento del contenido de este, a través del enlace: [www.bn.com.pe/nosotros/archivos/CodigoEticaBN.pdf](http://www.bn.com.pe/nosotros/archivos/CodigoEticaBN.pdf).

#### 1.4.11 ANTICORRUPCION

EL CONTRATISTA promete desde la suscripción de EL CONTRATO, que EL SERVICIO se brindarán con sujeción a las normas legales aplicables a este tipo de servicios en el Perú, absteniéndose de realizar cualquier práctica o acción que no se ajuste o no esté contemplada en las referidas normas o que pueda poner en tela de juicio su calidad profesional y/o moral, ante cualquier autoridad pública o privada, medios de comunicación o cualquier tercero.

EL CONTRATISTA declara que, durante el proceso de negociación y formalización de EL CONTRATO, no se ha generado ningún evento, situación o hecho que involucre algún indicio de corrupción que pueda comprometer el servicio, que se ofrece a EL BANCO ni a las obligaciones que se adquieren a la suscripción de EL CONTRATO.

En caso EL CONTRATISTA o sus representantes o personas vinculadas sean condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países; asimismo, en caso EL CONTRATISTA directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente; EL BANCO tendrá la facultad de resolver EL CONTRATO de pleno derecho y de forma automática en aplicación al artículo 1430 del Código Civil, sin perjuicio de la obligación de EL CONTRATISTA de pagar a EL BANCO la indemnización correspondiente.

#### 1.4.12 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte del BN no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por el Banco.

#### 1.4.13 PREVENCION DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

El proveedor declara conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 - Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, que tiene implementado un sistema de prevención de LA/FT con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de LA/FT. Por tanto, el proveedor se obliga a respetar la mencionada norma, así como

cualquier otra norma legal sobre esta materia, desde su entrada en vigencia.

Como parte de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, EL BANCO no se vincula con personas (ya sea con personas naturales como tal o estas en calidad de representantes de personas jurídicas privadas o de Entidades con personería jurídica de derecho público), respecto de las cuales se les haya atribuido, en sede judicial, responsabilidad por delitos precedentes de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Para tales efectos, EL BANCO, conforme a la Resolución SBS N° 2660-2015, aplica procedimientos de debida diligencia en el conocimiento de sus proveedores.

El proveedor deberá presentar Declaración Jurada de conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 – Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo; asimismo, para la suscripción del contrato deberá presentar la siguiente información:

Nombres y Apellidos completos o denominación o razón social, el caso se trate de una persona jurídica.

Registro Único de Contribuyentes (RUC), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso.

Tipo u número de documento de Identidad, en caso de trate de una persona natural.

- Dirección de la oficina o local principal.
- Años de Experiencia en el mercado.
- Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.
- Identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente el 25% del capital social, aporte o participación de la persona jurídica y del nombre del representante legal, considerando la información requerida para las personas naturales.
- Declaración Jurada de no contar con antecedentes penales del proveedor, de ser el caso.

El proveedor se compromete a actualizar la información en forma periódica, cada 02 años, y en caso no haya modificación de la información, deberá dejarse constancia de ello. Sin perjuicio de lo anterior debe comunicar a EL BANCO cualquier modificación de la información declarada.

La información a la que tiene acceso el proveedor sólo podrá ser utilizada, para los fines señalados en el presente contrato, de modo tal, que se obliga a guardar estricta y severa reserva de la información a la que tiene acceso.

#### 1.4.14 SOLUCION DE CONTRAVERSIAS CONTRACTUALES

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para dicho efecto, el postor ganador de la buena pro selecciona a uno de las

siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- Institución Arbitral administrada por Cámara de Comercio de Lima
- Institución Arbitral administrada por la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universidad de San Martín de Porres.

#### 1.4.15 PENALIDADES

Las Penalidades por Mora y Otras Penalidades se presentan en el numeral 9. Otras Consideraciones para la Ejecución del Contrato, sub numerales 9.9. Penalidad por Mora y 9.10. Otras Penalidades Aplicables, del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presentes bases.

#### 1.4.16 CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA es responsable por la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por EL BANCO, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido la prestación.

Toda la información que el BANCO proporcione al CONTRATISTA, o a la que este acceda directa o indirectamente durante la preparación y ejecución del servicio, es de carácter estrictamente confidencial.

El CONTRATISTA se obliga a: a) Resguardar dicha información con las más estrictas medidas de seguridad. b) No revelarla, en forma onerosa o gratuita, a ningún tercero. c) No utilizarla para un fin distinto al del presente contrato. d) Limitar su difusión entre su personal a lo estrictamente necesario para la ejecución del servicio, asegurándose de que dicho personal también cumpla con esta obligación, lo cual debe estar alineado con las normas de PCI DSS 4.0.1, NIST CSF, ISO 27001.

**Vigencia** La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente durante la ejecución del contrato y se extenderá por un plazo de cinco (05) años posteriores a su terminación por cualquier causa.

**Devolución de la Información** Al término o resolución del contrato, el CONTRATISTA deberá devolver inmediatamente al BANCO toda la información confidencial que le haya sido proporcionada, incluyendo cualquier copia física o digital que esté en su poder.

**Incumplimiento** El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será considerado una falta grave y facultará al BANCO a resolver automáticamente el contrato, de conformidad con el Artículo 1430° del Código Civil. Adicionalmente, el

CONTRATISTA será responsable por los daños y perjuicios, económicos y morales, que su incumplimiento genere al BANCO.

A la finalización del contrato, EL CONTRATISTA estará obligado no solo a devolver toda la información propiedad de EL BANCO, sino también a realizar un borrado seguro y certificado de dicha información de todos sus sistemas, repositorios y copias de seguridad. Este proceso deberá ser acreditado mediante la entrega de un Acta de Borrado Seguro a satisfacción de EL BANCO.

#### 1.4.17 PROPIEDAD INTELECTUAL

En estricto cumplimiento de la normativa interna del Banco (incluyendo la Norma de Administración de Software BANCO-DIR-8300-052-02 Rev.8) y en concordancia con la naturaleza del "servicio de elaboración de software" que se contrata, se establece lo siguiente:

1. Titularidad Exclusiva del Banco: Todo el "Software Creado" como producto de este servicio será de propiedad exclusiva, ilimitada y perpetua del BANCO DE LA NACIÓN desde el momento mismo de su concepción.
2. Definición de "Software Creado": Para efectos de esta cláusula, el "Software Creado" incluye, pero no se limita a, todos los productos generados por la Fábrica de Software:
  - Todo el código fuente (en todos sus lenguajes: Java, COBOL, PL/SQL, Python, entre otros.).
  - Todos los scripts (de base de datos, de despliegue, de automatización, JCL, entre otros.).
  - Los componentes compilados y ejecutables (ej: .jar, .war, .dll, ejecutables).
  - Toda la documentación técnica y funcional: (Guías de instalación, manuales de usuario, diagramas de arquitectura, especificaciones de diseño). Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).
  - Todos los artefactos de análisis, diseño y pruebas (Casos de uso, historias de usuario, planes de prueba, casos de prueba, mockups, prototipos).
3. Cesión Irrevocable de Derechos: EL CONTRATISTA cede de forma incondicional, irrevocable y a título gratuito todos los derechos patrimoniales y de autoría sobre el "Software Creado" al BANCO, quien podrá utilizarlo, modificarlo, distribuirlo y registrarlo a su nombre sin restricción alguna y sin generar pagos adicionales.
4. Prohibición de Reutilización: Queda expresamente prohibido para el CONTRATISTA (y su personal) reutilizar, vender, ceder o licenciar a terceros cualquier parte del "Software Creado" para este servicio, ya sea durante o después de la vigencia del contrato.

En estricto cumplimiento de la normativa interna del y en concordancia con la naturaleza del "servicio de elaboración de software" que se contrata, se establece lo siguiente:

1. Titularidad Exclusiva del BANCO: Todo el "Software Creado" como producto de este servicio será de propiedad exclusiva, ilimitada y perpetua del BANCO DE LA NACIÓN desde el momento mismo de su concepción.

2. **Definición de "Software Creado" (El Vínculo):** Para efectos de esta cláusula, el "Software Creado" incluye, pero no se limita a, todos los productos generados por la Fábrica de Software:
  - Todo el código fuente (en todos sus lenguajes: Java, COBOL, PL/SQL, Python, entre otros.).
  - Todos los scripts (de base de datos, de despliegue, de automatización, JCL, entre otros.).
  - Los componentes compilados y ejecutables (ej: .jar, .war, .dll, ejecutables).
  - Toda la documentación técnica y funcional (Guías de instalación, manuales de usuario, diagramas de arquitectura, especificaciones de diseño).
  - Todos los artefactos de análisis, diseño y pruebas (Casos de uso, historias de usuario, planes de prueba, casos de prueba, mockups, prototipos).
3. **Cesión Irrevocable de Derechos:** EL CONTRATISTA cede de forma incondicional, irrevocable y a título gratuito todos los derechos patrimoniales y de autoría sobre el "Software Creado" al BANCO, quien podrá utilizarlo, modificarlo, distribuirlo y registrarlo a su nombre sin restricción alguna y sin generar pagos adicionales.
4. **Prohibición de Reutilización:** Queda expresamente prohibido para el CONTRATISTA (y su personal) reutilizar, vender, ceder o licenciar a terceros cualquier parte del "Software Creado" para este servicio, ya sea durante o después de la vigencia del contrato.

## 1.5 EL COMITÉ DE CONCURSO DE MERITOS

El presente Concurso de Méritos, se desarrollará de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases, y será conducido por el Comité de Concurso de Méritos designado, quienes actúan en forma colegiada cuentan con autonomía para interpretar y adoptar las decisiones que sean pertinentes, las cuales no requieren ratificación de algún funcionario del Banco de la Nación.

Ante la ausencia de un miembro titular en el Comité, este será reemplazado por el suplente designado, siempre y cuando se respete la conformación aprobada por la Gerencia de Administración y Logística del Banco de la Nación. El suplente solo reemplazará al titular en las sesiones del Comité en las que este último se encuentre ausente.

En caso de ausencia de un titular y su suplente, la Gerencia que los designó, deberá designar con carácter de urgente a un miembro adicional, en reemplazo de ambos por las sesiones que cualquiera de ellos no pueda asistir.

Para sesionar y adoptar acuerdos válidos, el Comité del Concurso de Méritos deberán tener un quórum igual a la totalidad de sus miembros titulares o suplentes y los acuerdos serán adoptados por mayoría y consignados en Actas.

## CAPÍTULO II

### BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú.
- Código Civil.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30171, que modifica la Ley 30096 Ley de Delitos Informáticos.
- Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos aprobado por el Congreso de la República mediante Resolución Legislativa N° 28766 y ratificado mediante Decreto Supremo N° 030-2006 - RE.
- Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, Reglamento de la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- Resolución S.B.S N° 877-2020 Reglamento para la gestión de la continuidad del negocio.
- Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos.
- Resolución SBS N° 2660-2015, Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento de Terrorismo
- Resolución SBS N° 2116-2009, Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional
- Pronunciamientos emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a solicitud del Banco.
- NTP-ISO/IEC 27001-2022 2023 Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad.
- Manual de Organización y Funciones del Banco de la Nación - BN-MOF-7700-030-01.
- Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento al Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660 - 2015 y modificatorias.
- Manual BN-MAN-1200-001-08, "Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo del Banco de la Nación".
- Manual BN-MAN-2100-010-06, "Manual para el Tratamiento de Contrataciones / Subcontrataciones Significativas en el Banco de la Nación".
- Directiva BN-DIR-5500-152-01 Rev.12 Contratación de Servicios Financieros en el Banco de la Nación.
- Directiva BN-8300-147-02 - Ciclo de Vida de Software.
- Directiva DIR-8300-268-01 Rev.4 - Directiva de Gestión de la Demanda de Tecnologías de Información.
- Directiva BN-7700-272-03 - Gestión de Portafolios y Proyectos.
- Directiva BN-DIR-8300-052-02 Rev.8 - Administración de Software.
- Las demás disposiciones legales que resulten aplicables.

### CAPÍTULO III

#### PROCESO DE CONCURSO DE MERITOS

##### 3.1 ETAPAS DEL CONCURSO DE MERITOS

El Concurso de Méritos se desarrolla conforme a las disposiciones del Cronograma establecido en las presentes Bases que se detalla:

##### Cronograma del Concurso de Méritos

N°	Etapa	Periodo
1	Convocatoria	08/04/2026
2	Formulación de Consultas	09/04/2026 al 14/04/2026
3	Absolución de Consultas	20/04/2026
4	Integración de Bases	20/04/2026
5	Presentación de Propuestas (Acto Público) A las 09:00 horas en el piso 8 de la Sede Central del BN (Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja)	27/04/2026
6	Evaluación de Propuestas	04/05/2026
7	Otorgamiento de la Buena Pro	05/05/2026
8	Comunicación de Resultados	05/05/2026

Las etapas del Concurso de Méritos son las siguientes:

##### 3.1.1 Convocatoria

Se efectuará a través de invitaciones a través de correo electrónico, a las empresas que ofrecen el servicio requerido, adjuntando el archivo con las Bases aprobadas.

##### 3.1.2 Formulación de Consultas

Las consultas que formulen los participantes deben estar referidas al alcance o contenido de cualquier aspecto de las Bases, deberán ser enviadas a los correos electrónicos: [luisgarciamo@bn.com.pe](mailto:luisgarciamo@bn.com.pe), [favellaneda@bn.com.pe](mailto:favellaneda@bn.com.pe), [ediazg@bn.com.pe](mailto:ediazg@bn.com.pe), [mgarciag@bn.com.pe](mailto:mgarciag@bn.com.pe), respetando el plazo de presentación establecido en el Cronograma, las consultas que presenten fuera del plazo establecido o enviadas por algún otro medio, se considerarán como no presentadas y no serán tomados en cuenta por el Comité que conduce el proceso de concurso de méritos.

##### 3.1.3 Absolución de Consultas

El Comité del Concurso de Méritos absolverá las consultas presentadas por los

participantes, la Absolución de Consultas será comunicada a todos los participantes a través de los correos electrónicos que hayan designado, dentro de los plazos establecidos en el Cronograma del proceso de concurso de méritos.

### 3.1.4 Integración de Bases

Las Bases Integradas constituyen las reglas definitivas del Concurso de Méritos, las que contendrán las correcciones, precisiones y/o modificaciones producidas como consecuencia de la Absolución de las Consultas.

### 3.1.5 Presentación de Propuestas

La presentación de propuestas se realizará en acto público, en el lugar, fecha y hora señaladas en el cronograma del Concurso de Méritos, con la participación de Notario Público.

El acto se inicia cuando el Comité empieza a llamar a los participantes para que entreguen sus propuestas. Si al momento de ser llamado el participante no se encuentra presente, se le tendrá por desistido.

Las propuestas se presentarán en dos (2) sobres cerrados, que contendrán la propuesta técnica y económica respectivamente, las que deben estar foliada correlativamente empezando por el número uno y deben llevar el sello y la rúbrica del postor o de su representante legal o mandatario designado para dicho fin.

Después de recibidas las propuestas, el Comité procederá a abrir los sobres que contienen la propuesta técnica y económica de cada postor, a fin de verificar que se encuentren los documentos presentados por cada postor sean los solicitados en las Bases.

Todos los documentos que contengan información referida a los requisitos para la admisión de propuestas, factores de evaluación y requisitos de calificación se presentarán en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos.

En el caso que de la revisión de la propuesta se adviertan defectos de forma, tales como errores u omisiones subsanables en los documentos presentados que no modifiquen el alcance de la propuesta técnica y económica, se puede otorgar plazo para subsanar la propuesta técnica.

Después de abierto cada sobre que contiene la propuesta técnica y económica verificado que contengan los requeridos como documentación de presentación obligatoria, el Notario procederá a sellar y firmar cada hoja de los documentos de la propuesta técnica y económica.

Al terminar el acto público, se levantará un acta, la cual será suscrita por el Notario, todos los miembros del Comité del concurso de méritos y facultativamente los

representantes de las empresas postoras.

✓ **Sobre: Propuesta Técnica**

Se presentará en un original con el siguiente rotulado:

<p><b>Señores</b> Banco de la Nación Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja Att.: Comité del Concurso de Méritos</p> <p><b>CONCURSO DE MERITOS N° 0002-2026-BN</b></p> <p>"Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"</p> <p><b>SOBRE: PROPUESTA TÉCNICA</b> <b>[NOMBRE / RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR]</b></p>
---

El Sobre de la propuesta técnica contendrá, además de un índice de documentos, la siguiente documentación:

**Documentación de Presentación Obligatoria**

- a) Declaración Jurada de Datos del Postor. (Formato N° 1).
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.  
  
Copia del Certificado de Vigencia de Poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  
  
En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.
- c) Declaración Jurada de cumplir con los requisitos para ser postor en el presente proceso de concurso de méritos. (Formato N° 2).
- d) Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el Anexo N° 1 de la presente Bases. (Formato N° 3).
- e) Declaración Jurada de Plazo de Prestación del Servicio. (Formato N° 4).
- f) Promesa de Consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (Formato N° 5).
- g) Detalle de la Experiencia del Postor en la Especialidad (Formato N° 6).

- h) De ser el caso, Declaración Jurada de Reorganización Societaria (Formato N° 7).

El Comité de Selección responsable de la conducción de Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN, verificará la presentación de los documentos requeridos con carácter de presentación obligatoria. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

### Documentos para Acreditar los Requisitos de Calificación

Incorporar en la propuesta los documentos que acreditarán el cumplimiento de los "Requisitos de Calificación" que se detallan posterior al numeral 14 del Anexo N° 1 - Términos de Referencia del Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación, de las presentes bases, en caso de no cumplir con alguno de los requisitos de calificación la oferta quedará descalificada.

✓ **Sobre: Propuesta Económica**

Se presentará en un original con el siguiente rotulado:

<p>Señores Banco de la Nación Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja Att.: Comité del Concurso de Méritos</p> <p><b>CONCURSO DE MERITOS N° 0002-2026-BN</b></p> <p>"Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"</p> <p><b>SOBRE: PROPUESTA ECONOMICA</b> <b>[NOMBRE / RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR]</b></p>
--

La Propuesta Económica, deberá incluir obligatoriamente su oferta en Soles (S/), y el detalle de precios conforme a los establecido en las Bases (Formato N° 8) incluidos todos los tributos, los costos laborales conforme a la legislación vigente; así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

El monto total de la propuesta económica y los subtotales que lo componen deberán ser expresados con dos decimales. Los precios unitarios podrán ser expresados con más de dos decimales.

En el documento que contiene el precio ofertado u oferta económica puede subsanarse la rúbrica y la foliación.

En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalece este último. Cuando se advierta errores aritméticos, corresponde su corrección al Comité, debiendo constar dicha rectificación en el acta respectiva; en este último caso, dicha corrección no implica la variación de los precios unitarios

ofertados.

### 3.1.6 Evaluación de Propuestas

La evaluación de propuestas se realizará en dos (2) etapas: La evaluación económica y la evaluación técnica.

La información contenida en la oferta debe ser objetiva, clara, precisa y congruente entre sí y debe encontrarse conforme con lo requerido en las bases, a fin de que el Comité del Concurso de Méritos encargado de la Contratación, puedan apreciar el real alcance de la misma y su idoneidad para satisfacer el requerimiento de la Entidad, lo contrario, por los riesgos que implica, determinará que la Oferta sea desestimada.

No es función del Comité del Concurso de Méritos, interpretar el alcance de una oferta, esclarecer ambigüedades, o precisar contradicciones o imprecisiones, sino evaluar las ofertas en virtud a las bases, realizando un análisis integral que permita generar convicción de lo realmente ofertado, sin posibilidad de inferir o interpretar hecho alguno.

#### 3.1.6.1 Evaluación Económica

Solo se evaluarán las ofertas que cumplan con los requisitos de calificación.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. **Puntaje Total:** 100 puntos
2. **Evaluación del Costo del Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación:** se asignará 100 puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje, consistirá en asignar el puntaje máximo establecido a la propuesta económica de menor monto. Al resto de propuestas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$P_i = \frac{O_m \times PMPE}{O_i}$$

Donde:

- |                |   |  |
|----------------|---|--|
| I              | = | Propuesta                                      |
| P <sub>i</sub> | = | Puntaje de la propuesta económica i            |
| O <sub>i</sub> | = | Propuesta Económica i                          |
| O <sub>m</sub> | = | Propuesta Económica de monto o precio más bajo |
| PMPE           | = | Puntaje Máximo de la Propuesta Económica       |

### 3.1.6.2 Evaluación Técnica

Se verificarán las ofertas técnicas de los postores que en la evaluación económica han obtenido el primer y segundo puesto en el orden de prelación, en caso alguna no cumpla con los requisitos de calificación se continuará con la evaluación técnica siguiendo el orden de prelación.

La evaluación técnica consistirá en la verificación de los requisitos de calificación. Se verificará que la propuesta técnica cumpla con los requerimientos técnicos mínimos contenidos en las presentes Bases. Las propuestas que no cumplan dichos requerimientos quedarán como descalificadas.

En aquellos casos en los que se hubiese otorgado plazo para la subsanación de la propuesta, el Comité de Selección deberá determinar si se cumplió o no con la subsanación solicitada. Si luego de vencido el plazo otorgado, no se cumple con la subsanación, el Comité tendrá la propuesta por no admitida.

Una vez cumplida la subsanación de la propuesta o vencido el plazo otorgado para dicho efecto, se continuará con la evaluación de las propuestas técnicas admitidas, verificando que cumplan con los requisitos de calificación. La oferta que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada.

### 3.1.7 Otorgamiento de la Buena Pro

Una vez evaluadas las propuestas el Comité de Selección procederá a otorgar la Buena Pro a la propuesta ganadora, de acuerdo con el cuadro comparativo en el que se consignará el orden de prelación en que han quedado calificados.

En el supuesto que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se realiza a través de sorteo efectuado por un Notario Público.

En los casos de haberse presentado una sola oferta al Concurso de Mérito, el Comité, a su sola decisión, podrá otorgar la Buena Pro al único postor, siempre que cumpla con los requisitos de las Bases.

### 3.1.8 Comunicación de Resultados

El presidente del Comité comunicará los resultados del Concurso de Méritos, mediante correo electrónico dirigido a todos los postores.

### 3.2 Procedimiento para la Atención de Solicitudes o Reclamos Presentados por Postores

En el supuesto que algún postor presente una solicitud, o presente un reclamo, respecto a cualquier acto que haya realizado el Comité del Concurso de Méritos en el ejercicio de sus funciones, se deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación (no se incluyen

en este procedimiento, las consultas y/o observaciones que se efectúen dentro del Concurso de Méritos, cuando correspondan estos a la etapa del Concurso):

- a) El Postor deberá presentar su reclamo o solicitud, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la comunicación de los resultados del proceso efectuado por el Banco, en la Sección Trámite Documentario sito en la Calle Arqueología N° 120 - San Borja en el horario de 08:30 a 16:30 Horas, quien deberá remitirlo a la Gerencia de Administración y Logística. Dicha Gerencia, de manera inmediata, enviará el documento a los miembros del Comité de Concurso de Méritos para su revisión, quienes emitirán de manera colegiada, el informe técnico respectivo, dando respuesta a cada una de las solicitudes, reclamos y/o pedidos formulados por el postor. El citado documento también es remitido a la Subgerencia Compras para el seguimiento respectivo. Dicho informe sirve como sustento para brindar respuesta a la solicitud o reclamo presentado por el postor.
- b) El informe deberá ser emitido dentro de los tres (03) días hábiles siguientes desde la fecha de recepción del documento, por parte del comité, bajo responsabilidad. En caso se requiere de mayor tiempo para emitir el informe, por complejidad del asunto a contestar o por necesitar información y/o documentación de otras áreas del Banco, se puede ampliar el plazo por tres (03) días hábiles adicionales por una sola vez.
- c) Dicho informe será remitido a la Subgerencia Compras de la Gerencia de Administración y Logística juntamente con el Expediente de Contratación para su revisión, análisis, opinión y elaboración del proyecto de carta de respuesta, previa consulta con la Gerencia Legal, de corresponder (en caso exista un aspecto jurídico para su evaluación).
- d) La Gerencia de Administración y Logística, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, formalizará la carta de respuesta y solamente en caso existan aspectos de carácter jurídico en la respuesta a brindar, procederá la visación de la Gerencia Legal.

### 3.3 Del Perfeccionamiento del Contrato

Dentro del plazo de ocho (08) días hábiles siguientes al otorgamiento de la Buena Pro, el postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato (carta fianza).
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato.
- e) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Autorización de notificaciones por el Banco de la Nación, durante la ejecución contractual mediante medios electrónicos de comunicación (Formato N° 9).
- g) Certificación vigente de la empresa en CMMI for Development (CMMI-Dev), como mínimo en el nivel 3, acompañando la siguiente información:
  - Copia del certificado vigente que lo acredite, avalado por el CMMI Institute.

- Copia impresa o enlace verificable de la publicación oficial en el sitio web del CMMI Institute (Published Appraisal Results) donde se pueda constatar la vigencia y el nivel de la certificación a la fecha de presentación de la oferta.

Debiéndose tener en cuenta las precisiones establecidas en el numeral 8. Requisitos y Recursos del Proveedor, sub numeral 8.1 Requisitos del Proveedor - Modelo de Madurez, del Anexo N° 1 Términos de Referencia de las presentes bases.

- h) Documentación que acredite contar con el Equipamiento e Infraestructura Estratégica requerida en el numeral 8. Requisitos y Recursos del Proveedor, sub numeral 8.2 Recursos a ser Provistos por el Proveedor, del Anexo N° 1 Términos de Referencia de las presentes bases, adjuntando copia simple de los documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compraventa o alquiler, u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento e infraestructura estratégica requerido para la ejecución del contrato.
- i) Documentación que acredite los requisitos exigidos al personal requerido en el numeral 8. Requisitos y Recursos del Proveedor, sub numeral 8.2.1 Personal, literal b) Otro Personal, del Anexo N° 1 Términos de Referencia de las presentes bases, referido a la Formación Académica, Experiencia y Capacitación para: a) Programador Mainframe, b) Desarrollador Tecnologías Móviles, c) Desarrollador Backend, d) Desarrollador Fronted, e) Desarrollador Oracle y, f) Desarrollador de ETL y OLAP.
- j) Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

El ganador de la Buena Pro a la suscripción del contrato deberá presentar obligatoriamente una Declaración Jurada con la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos o denominación o razón social, en caso ser persona jurídica.
2. Registro Único de Contribuyentes (RUC), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso.
3. Tipo y número de documento de identidad, en caso se trate de una persona jurídica.
4. Dirección de la oficina o local principal.
5. Años de experiencia en el mercado.
6. Rubros en los que EL CONTRATISTA brinda sus productos o servicios.
7. Identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente el 25% del capital social, aporte o participación de la persona jurídica y el nombre del representante legal, considerando la información requerida para las personas naturales.
8. Declaración Jurada de no contar con antecedentes penales de EL CONTRATISTA, de ser el caso.
9. No encontrarse incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC).

Para tal efecto, deberá presentar el (Formato N° 10) debidamente completado.

- k) Declaración Jurada de no encontrarse inscrito en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECL). (Formato N° 11).
- l) Declaración Jurada de no estar Inhabilitado para contratar con el Estado Peruano. (Formato N° 12).

En un plazo que no podrá exceder de los dos (02) días hábiles siguientes de presentados los documentos, de existir observaciones el BN solicitará la subsanación de los requisitos, en un plazo adicional de cuatro (04) días contados desde el día siguiente de la notificación al postor. De no existir observaciones, el BN solicitará al postor que en un plazo no mayor

de (02) días hábiles comunique sobre sus observaciones al Proyecto de Contrato contenido en las Bases, luego de lo cual, las partes tendrán un plazo de cuatro (04) días hábiles para realizar los ajustes que resulten necesarios dentro de los alcances del servicio contratado y suscribir el contrato. Dicho plazo podrá ser ampliado por acuerdo de las partes.



Cuando no se perfeccione el contrato, por causa imputable al postor, éste pierde automáticamente la buena pro; en tal supuesto, la Subgerencia de Compras como dependencia encargada de las contrataciones (DEC) del BN, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, requiere al postor que ocupó el segundo lugar que presente los documentos para perfeccionar el contrato en los mismos plazos previstos en el párrafo anterior. Si el postor no perfecciona el contrato, el órgano encargado de las contrataciones del BN declara desierto el proceso de concurso de méritos.

Se deja constancia que el proyecto de Contrato contenido en estas bases es referencial, por lo que, previo al perfeccionamiento del Contrato, el Banco tiene la facultad de poder establecer otras estipulaciones en el Contrato, que será la versión final a ser suscrita por el Proveedor y el Banco.

### 3.4 DISPOSICIONES FINALES

- a) Los servicios financieros que contrata el Banco, no se enmarcan dentro de los procedimientos administrativos regulados por el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, por lo que no constituye el Concurso de Méritos llevado a cabo bajo los alcances de la Directiva BN-DIR-5500-152-01 Rev.12, un procedimiento o acto administrativo que pueda ser sujeto de recurso impugnatorio alguno.
- b) El Comité del Concurso de Méritos culminará sus funciones con la entrega del informe correspondiente a la Gerencia de Administración y Logística, lo que se producirá luego de la notificación en acto público del otorgamiento de la buena pro del Concurso de Méritos.

# Anexos

## **Anexo N° 1**

### **Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación**

#### **Términos de Referencia**

#### **I. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

##### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

**SERVICIO ESPECIALIZADO DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA EL BANCO DE LA NACIÓN (BANCO).**

##### **2. FINALIDAD PÚBLICA**

El BANCO DE LA NACIÓN (BANCO) requiere contar con el servicio de una Fábrica de Software para la atención de nuevas aplicaciones y los mantenimientos informáticos de las aplicaciones que soportan sus procesos, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes.

Asimismo, la contratación busca asegurar que las aplicaciones y mantenimientos desarrollados sean seguros, accesibles, claros y confiables, mejorando la experiencia y protegiendo los intereses de los clientes y usuarios finales del BANCO, en cumplimiento con la normativa de conducta de mercado, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes para brindar un mejor servicio a los clientes internos, externos e instituciones del estado, asociados a la mejora en el procesamiento de las transacciones financieras y bancarias que se utilizan en todos nuestros canales de atención (Agencias, Cajeros Automáticos, APP BN, Multired Virtual, Agentes BN) y servicios tecnológicos del core bancario.

El BANCO DE LA NACIÓN tiene como objetivo estratégico mejorar la efectividad operativa a través de la gestión de servicios.

El presente proceso está alineado a mejorar su capacidad operativa en la atención de nuevas aplicaciones y mantenimientos informáticos que soporten las necesidades demandantes del negocio en concordancia con la misión y visión del BANCO DE LA NACIÓN.

##### **3. VINCULACIÓN CON EL OBJETIVO META DEL POI**

El presente proceso está alineado al Objetivo Estratégico Institucional - OEI 10. Garantizar la Estabilidad Operativa, del Plan Estratégico Institucional BANCO 2022-2026 (aprobado mediante Sesión de Directorio N° 2439 del 22.12.2022).

##### **4. ANTECEDENTES**

La contratación de Servicio de Fábrica de Software Fase 5, fue hasta agosto de 2025, este servicio fue provisto a través de un convenio de Compra Corporativa, administrado por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). El CONTRATISTA bajo esta modalidad fue el Consorcio Sistemas FONAFE V, conformado por las empresas AI Inversiones Palo Alto II S.A.C. e Indra Perú S.A.

La Corporación FONAFE, mediante el OFICIO CIRCULAR N° 0151-2024-GSC-FONAFE, comunicó la decisión de no continuar con la contratación corporativa del servicio de Fábrica de Software que se deriva de la adjudicación simplificada N° 004-2022- FONAFE (Contratación de Servicio de fábrica de Software Fase 5) instando a las empresas bajo su ámbito a tomar las medidas respectivas para atender sus necesidades particulares de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

En respuesta a dicha directriz, el Banco de la Nación comunicó a FONAFE el inicio de las actividades administrativas para gestionar directamente el proceso de contratación de su propia Fábrica de Software, mediante el Oficio SIED Nro. 018-2024/8300/BANCO.

La necesidad de la contratación del servicio de "Fábrica de Software" se fundamenta en la misión de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones de gestionar el desarrollo, mantenimiento y evaluación de los sistemas de información y soluciones digitales del BANCO DE LA NACIÓN.

Este servicio es esencial para garantizar la continuidad operativa, mantener los estándares de seguridad necesarios y mejorar la eficiencia tanto de los procesos internos como de la interacción con los clientes y usuarios, todo ello en el marco de los objetivos de gobierno y transformación digital de la institución, y orientado a atender las necesidades de las áreas de negocio del BN que brindan los productos y servicios en uso por nuestros usuarios y clientes, incluyendo al Gobierno Central, los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos, así como la recaudación de tributos y efectuar pagos, que incluye el realizar operaciones y servicios para la inclusión financiera.


*Las áreas de negocio del BN son:*

1. *Gerencia de Innovación y Transformación Digital*
2. *Gerencia de TI*
3. *Gerencia de Operaciones*
4. *Gerencia Banca Digital*
5. *Gerencia de Productos e Inclusión Financiera*
6. *Gerencia Red de Agencias*
7. *Gerencia de Legal*
8. *Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales*
9. *Gerencia de Riesgos*
10. *Oficialía de Prevención y Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo*
11. *Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión*
12. *Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado*
13. *Órgano de Control Institucional*
14. *Órgano de Control Interno*




## 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

### a) Objetivo General



Contratar un servicio especializado en diversas plataformas, denominado "Fábrica de Software", para que gestione de forma integral el ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. La finalidad es atender con eficacia y agilidad los requerimientos de las áreas usuarias del Banco, facilitar la rápida adaptación del negocio a las exigencias del mercado y de los entes reguladores, y asegurar el cumplimiento de los estándares de desarrollo, seguridad y control interno de la institución.



Tras la conclusión del contrato con el CONTRATISTA anterior, la demanda de desarrollo y mantenimiento de software está siendo atendida por los recursos internos del BANCO. Sin embargo, esta capacidad actual es insuficiente para cubrir la totalidad de los requerimientos solicitados por las distintas áreas, generando una brecha en la atención oportuna de las necesidades del negocio.

## b) Objetivos Específicos

La presente contratación tiene como objetivo específico atender con mayor rapidez y elevar la calidad de las aplicaciones informáticas que soportan la operación del BANCO DE LA NACIÓN (BANCO) considerando los siguientes aspectos:

1. Lograr un incremento en el grado de madurez del proceso de desarrollo de aplicaciones a través de la asimilación de nuevas metodologías y procedimientos de un CONTRATISTA calificado.
2. Mejorar los niveles de servicio ofrecidos por el área de TI optimizando los procesos de desarrollo y la reducción del tiempo de respuesta en la atención de requerimientos e incidencias.
3. Asegurar la atención oportuna de necesidades de sistemas de información y soluciones digitales requeridas al área de TI por las áreas de negocio del BANCO, en el marco del gobierno y transformación digital.

## 6. MODALIDAD DE PAGO

El esquema de pago se fundamenta en una Bolsa de Horas Única (BHU) de 240,000 horas. El CONTRATISTA se obliga a atender bolsas adicionales por hasta el 100% del total inicial (es decir, 240,000 horas adicionales cumpliendo las mismas condiciones del contrato original).

Condición de Invariabilidad de Precios: Las horas adicionales se registrarán estrictamente bajo los mismos precios unitarios ofertados inicialmente para la BHU. No se admitirán variaciones, incrementos ni ajustes de costos para dichas ampliaciones.

Asimismo, el CONTRATISTA no podrá ofertar una tarifa única promedio. En su lugar, deberá detallar en su Propuesta Económica un Precio Unitario por Hora diferenciado para cada una de las dos (02) Categorías de Perfil requeridas:

Categoría de Perfil (CP)	Descripción de Roles Incluidos	Precio Unitario Ofertado (S/.) por Hora	Horas Proyectadas
Categoría CP1: Senior	Desarrolladores en Soluciones Distribuidas (Open)	[A ser llenado por el Postor]	120,000
Categoría CP2: Senior	Desarrolladores en Soluciones Mainframe	[A ser llenado por el Postor]	120,000

El BANCO podrá utilizar más horas de las proyectadas en cada categoría, para lo cual aplicará un factor de conversión en función al precio unitario ofertado de la categoría a utilizar.

- ✓ Distribuidas (Open): Ver el listado en el Anexo (A).
- ✓ Mainframe: Ver el listado en el Anexo (A)

Desarrollador en Soluciones Distribuidas (Open): La bolsa de 120,000 horas es un total de horas proyectadas. El pago mensual se calculará sumando las horas *efectivamente consumidas y aprobadas por el BANCO* de cada categoría considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance.

Desarrollador en Soluciones Mainframe: La bolsa de 120,000 horas es un total de horas proyectadas. El pago mensual se calculará sumando las horas *efectivamente consumidas y aprobadas por el BANCO* de cada categoría considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance.

## 7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere un servicio especializado de programación en desarrollo de software bajo un modelo de fábrica para atender las necesidades del BANCO. El servicio se divide en dos líneas principales:

El servicio se articula en base a dos (2) grandes líneas de servicio:

### a) Mantenimiento de Software

Comprende la gestión de los requerimientos generados por necesidades planificadas o no planificadas sobre las aplicaciones que conforman el servicio, listadas en el Anexo A, así como sobre las nuevas aplicaciones que se desarrollen durante la vigencia del contrato. Dichas atenciones se clasifican principalmente en:

- **Mantenimiento Correctivo:** Es la atención de incidentes, entendidos como fallas o caídas de calidad en las aplicaciones en producción. El servicio abarca desde la corrección del error, cumpliendo los ANS definidos, hasta el análisis de su causa raíz para proponer mejoras que incrementen la estabilidad del sistema.
- **Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo:** Son los requerimientos de cambios planificados sobre las aplicaciones existentes. Esta categoría incluye, pero no se limita a:
  - Nuevas funcionalidades o mejoras solicitadas por las áreas usuarias.
  - Integraciones con otros sistemas.
  - Adecuaciones por cambios regulatorios.
  - Medidas Correctivas
  - Optimizaciones de desempeño (mantenimiento perfectivo).
  - Cambios necesarios para adaptar el software a nuevas plataformas o versiones de tecnología base (mantenimiento adaptativo) o cualquier creación o modificación de los programas o sistemas, componentes de software.

**Delimitación del Alcance de Mantenimiento de Software:** El servicio de mantenimiento se aplicará exclusivamente a las aplicaciones listadas en el Anexo A (Lista de Aplicativos en Alcance) del presente documento.

Sin embargo, para evitar la duplicidad de servicios y pagos, quedan expresamente excluidos del alcance de este contrato los siguientes supuestos, aun si el aplicativo estuviera listado en el Anexo A:

- **Software con Garantía Vigente:** Mantenimiento, soporte o resolución de incidencias sobre componentes de software (propios o de terceros) que se encuentren dentro de un período de garantía técnica provisto por su desarrollador original.
- **Software con Contrato de Soporte Activo:** Mantenimiento o soporte de software (propios o de terceros) que sea objeto de un contrato de soporte, licenciamiento o servicio especializado vigente que el BANCO mantenga con otro proveedor.

### b) Creación de Nuevo Software

Comprende la atención integral de los requerimientos para la creación de nuevo software desde su concepción hasta su puesta en producción. Implica la gestión de proyectos con un alcance, costo y cronograma definidos, cubriendo todas las fases del ciclo de vida del software que el BANCO determine.

Es importante destacar que este requerimiento no incluye actividades de mesa de ayuda o soporte a usuarios finales, sin embargo, sí requiere la calidad de software. Asimismo, será responsabilidad del CONTRATISTA capacitar al personal de Analistas del BANCO sobre el procedimiento formal para la transferencia de requerimientos al ambiente de certificación y los criterios aplicables para la posterior suscripción del acta de conformidad.

Ambas líneas de servicio (1 y 2) se gestionarán a través de una Bolsa de Horas Única (BHU) flexible, bajo un sistema de contratación por horas. Es importante destacar que este requerimiento no incluye actividades de mesa de ayuda o soporte a usuarios finales. Asimismo, será responsabilidad del CONTRATISTA capacitar al personal de Analistas del BANCO sobre el

procedimiento formal para la transferencia de requerimientos al ambiente de certificación y los criterios aplicables para la posterior suscripción del acta de conformidad.

## 7.1 Descripción y condiciones del servicio a contratar

El BANCO DE LA NACIÓN (BANCO), requiere contratar un servicio especializado de Fábrica de Software, cuyo objetivo es atender de manera centralizada y eficiente los requerimientos de desarrollo de nuevas aplicaciones y el mantenimiento de los sistemas de información existentes que soportan los procesos de la institución.

El servicio operará bajo un modelo de Bolsa de Horas Única (BHU), garantizando flexibilidad para gestionar tanto proyectos de desarrollo planificados como la atención de incidentes urgentes.

La finalidad de esta contratación es asegurar que las soluciones tecnológicas del BANCO sean seguras, confiables y de alta calidad, permitiendo mejorar la efectividad operativa y brindar un servicio de excelencia a los clientes y usuarios finales, en cumplimiento con la misión y visión del BANCO DE LA NACIÓN.

### a) Cómputo e Inicio del Plazo del Servicio

El plazo de prestación del servicio se computará a partir del día siguiente de la firma del contrato.

#### Etapas del Servicio

Dicho plazo se divide en las siguientes fases y actividades:

#### 1. Fase Pre-operativa (30 días calendario)

Esta fase inicial, no remunerada, tiene una duración de treinta (30) días calendario, computados desde el día hábil siguiente a la suscripción del contrato. Su objetivo es preparar y configurar todo lo necesario para el inicio exitoso de la fase operativa. Las principales actividades y entregables son:

##### Días 1-5: Inicio y Planificación

- Reunión de inicio (Kick-off): Se realizará una reunión formal con el personal clave del BANCO y del CONTRATISTA para alinear los objetivos, expectativas y el plan de trabajo general del servicio.
- Entrega y aprobación del Plan de Trabajo Detallado: El CONTRATISTA será responsable de elaborar y entregar el Plan de Trabajo Detallado. Dicho plan deberá incluir, como mínimo, la metodología a emplear, el cronograma general del servicio, y una definición clara de roles y responsabilidades. El BANCO será responsable de revisar y otorgar la conformidad a dicho plan.
- Definición de Artefactos y Estándares de Documentación: El CONTRATISTA deberá proponer los artefactos y estándares de documentación que se utilizarán a lo largo del servicio. El BANCO revisará y aprobará esta propuesta, asegurando su alineación con las normativas y necesidades internas de la institución. El acuerdo final sobre estos estándares será un requisito para la culminación de esta actividad.
- El BANCO entregará al CONTRATISTA la documentación técnica pertinente sobre: La Arquitectura de Referencia (Hardware/Software) de los entornos de desarrollo y certificación. El ecosistema de herramientas disponibles para el ciclo de vida de desarrollo (Pipeline CI/CD, repositorios de código, herramientas de análisis estático, entre otros).

#### **Días 6-20: Configuración e Implementación**

- Implementación y configuración de Herramientas de Gestión: El CONTRATISTA será responsable de implementar y configurar las herramientas de software necesarias para la gestión del servicio, incluyendo sistemas de seguimiento de requerimientos, gestión de proyectos y repositorios de código. El BANCO supervisará este proceso para asegurar la correcta integración con sus sistemas.
- Configuración de Ambientes de Trabajo: El CONTRATISTA deberá configurar los ambientes de desarrollo y pruebas, asegurando que cumplan con los estándares técnicos y de seguridad definidos por el BANCO. Cuya actividad será desarrollada vía VPN Site To Site y Client To Site (este último será provisto por el contratista).
- Capacitación sobre el Proceso de Requerimientos: El CONTRATISTA tiene la responsabilidad de diseñar e impartir una capacitación de cuatro (4) horas lectivas como mínimo, dirigida al personal de Analistas del BANCO. El objetivo es instruirlos sobre el procedimiento formal para la transferencia de requerimientos. Esta capacitación deberá realizarse dentro de los primeros quince (15) días de iniciada la Fase Pre-operativa.
- Inducción sobre la Metodología: El CONTRATISTA impartirá un curso de inducción de diez (10) horas de duración como mínimo, dirigido al personal del BANCO. Este curso deberá explicar en detalle la metodología de trabajo que el CONTRATISTA empleará durante la ejecución del servicio.

#### **Días 21-30: Pruebas y Aprobación**

Durante los últimos diez (10) días de la Fase Pre-operativa, se realizarán las actividades de validación final para asegurar que todos los componentes estén listos para el inicio de la operación:

- Ejecución de Pruebas Iniciales: El CONTRATISTA ejecutará un plan de pruebas para validar la correcta configuración de los entornos y las herramientas implementadas. El BANCO participará activamente en este proceso, supervisando las pruebas y validando los resultados para confirmar que todo opera según lo esperado.
- Realización de Ajustes Finales: Basado en la retroalimentación que el BANCO proporcione durante la fase de pruebas, el CONTRATISTA será responsable de realizar los ajustes finales que se requieran para solventar cualquier observación.
- Firma del Acta de Conformidad de la Fase Pre-operativa: Una vez concluidas y aprobadas todas las actividades anteriores, el CONTRATISTA elaborará el Acta de Conformidad de la Fase Pre-operativa. La firma de este documento por parte de los representantes autorizados del BANCO es un requisito indispensable para dar por culminada esta fase y habilitar el inicio formal de la Fase Operativa del servicio.

#### **2. Fase Operativa (1066 días calendario)**

Esta fase corresponde a la prestación continua de los servicios de fábrica de software y se computa desde el día calendario siguiente a la culminación de la Fase Pre-operativa. La duración es de mil sesenta y seis (1066) días calendario, o hasta agotar la Bolsa de Horas. La fase operativa Incluye:

##### **Prestaciones Principales del Servicio (continuo durante los 1066 días):**

Durante la Fase Operativa, el CONTRATISTA será responsable de ejecutar de manera continua las siguientes prestaciones principales:

- Servicio de Mantenimiento de Sistemas: El CONTRATISTA proveerá servicio continuo, tanto correctivo como evolutivo, para el portafolio de aplicaciones del BANCO que se detallan en el Anexo A del presente documento.
- Servicio de Desarrollo de Nuevas Aplicaciones: El CONTRATISTA gestionará el ciclo de vida completo de los nuevos proyectos de software que el BANCO requiera, desde la especificación de requisitos hasta su pase a producción.

#### **Entregables por Requerimiento:**

Para cada requerimiento de mantenimiento o nuevo proyecto, el CONTRATISTA deberá elaborar y presentar para la aprobación del BANCO un conjunto de artefactos. La lista mínima de entregables es la siguiente:

- Elaboración de Especificación de Requerimientos: El CONTRATISTA será responsable de documentar los requerimientos técnicos y funcionales, los cuales deberán ser validados y aprobados por el BANCO antes de iniciar el desarrollo.
- Cronograma Detallado de Actividades: Se presentará un cronograma con los plazos y actividades para cada requerimiento, el cual requerirá la aprobación del BANCO.
- Informes de Avance: El CONTRATISTA deberá entregar informes periódicos que permitan al BANCO realizar el seguimiento del progreso de los requerimientos.
- Actas de Conformidad por Entregable: Al finalizar cada hito o entrega, el CONTRATISTA preparará un Acta de Conformidad. La firma de esta acta por parte del BANCO será indispensable para formalizar la aceptación del entregable.
- El CONTRATISTA será responsable de elaborar los casos de prueba correspondientes a cada requerimiento. Estos serán entregados juntamente con el desarrollo final para su revisión y aceptación.
- Tanto el contenido de los casos de prueba como el esfuerzo en horas estimado para su creación serán validados y formalizados por el BANCO mediante la aprobación del cronograma de trabajo.

Adicionalmente a los mencionados, el CONTRATISTA deberá generar todos los entregables estipulados en la metodología del ciclo de vida del software del BANCO DE LA NACIÓN, los cuales se encuentran detallados en el Anexo C del presente Términos de Referencia.

#### **Reportes de Gestión (periódicos):**

Para garantizar un seguimiento eficaz y una gobernanza transparente, el CONTRATISTA deberá generar y presentar los siguientes reportes periódicos:

- Reporte Mensual de Atenciones: El CONTRATISTA entregará, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, un informe consolidado en formato Ms. Excel. Este reporte detallará el estado de todos los requerimientos (tanto proyectos como mantenimientos), incluyendo las horas consumidas en el período, el porcentaje de avance acumulado y la situación actualizada de cada uno.
- Informe de Indicadores: Mensualmente, el CONTRATISTA presentará un reporte ejecutivo que consolide los principales indicadores de rendimiento del servicio (KPIs) definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Este informe permitirá al BANCO realizar una evaluación objetiva y cuantitativa del desempeño del proveedor.

#### **Transición y Cierre (60 días calendario)**

Esta fase se ejecutará durante los últimos sesenta (60) días calendario del plazo contractual y estará contenida dentro del final de la Fase Operativa. Su objetivo es asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada que garantice la

continuidad operativa del servicio, ya sea que este retorne al BANCO o sea asumido por un nuevo proveedor.

#### Días 1-45: Transferencia de Conocimiento

- Ejecución del Plan de Transferencia: El CONTRATISTA será responsable de ejecutar el plan de transferencia de conocimiento previamente aprobado por el BANCO. Dicho plan deberá detallar las actividades, cronogramas y responsables para transferir de manera efectiva el conocimiento técnico y funcional al personal del BANCO o a un nuevo proveedor.
- Entrega de Documentación y Artefactos: El CONTRATISTA deberá entregar la versión final y actualizada de toda la documentación técnica y funcional de los sistemas y aplicaciones desarrolladas durante el servicio. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).
- Entrega de Información de Gestión: Toda la información generada y almacenada en las herramientas de gestión del servicio (historial de requerimientos, código fuente) es propiedad del BANCO y deberá ser entregada en un formato accesible y acordado entre las partes.

#### Días 46-60: Cierre Administrativo

- Elaboración del Informe Final: El CONTRATISTA preparará y entregará un informe final del servicio que consolide los logros alcanzados, las lecciones aprendidas, el consumo total de la bolsa de horas y el estado final de todos los proyectos y mantenimientos gestionados.
- Cierre de Requerimientos Pendientes: Ambas partes trabajarán en conjunto para asegurar el cierre formal de todos los requerimientos que se encuentren en curso.
- Firma del Acta de Conformidad Final: Una vez concluidas todas las actividades contractuales a satisfacción del BANCO, se procederá a la firma del Acta de Conformidad Final, documento que dará por finalizado el servicio y permitirá iniciar el proceso de liquidación del contrato.

#### Resumen del Plazo Total:

Fase	Duración (días calendario)
Fase Pre-operativa	30
Fase Operativa(*)	1066
Duración Total del Contrato	1096

(\*) Dentro de la fase operativa se incluye la fase de transición y cierre, a ejecutarse de manera paralela en los últimos 60 días de la vigencia de contrato.

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán los niveles de servicio, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los niveles de servicios se comenzarán a medir a partir del inicio de la Fase operativa.
- Los niveles de servicio serán revisados por el Comité Ejecutivo con una periodicidad trimestral y, de ser necesario, se realizarán los cambios pertinentes, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

- La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.
- El cálculo de la penalidad se realizará a través del informe del área usuaria respecto al entregable correspondiente.

#### b) Condiciones Generales de Pago

El BANCO realizará pagos periódicos mensuales al CONTRATISTA, en Soles (S/), únicamente durante la Fase Operativa del servicio. No se realizará pago alguno durante la Fase Pre-Operativa.

Los pagos corresponderán a las horas efectivamente consumidas de la Bolsa de Horas Única (BHU), valorizadas según el precio unitario por hora ofertado de las categorías de perfil, y siempre que se cuente con la respectiva conformidad emitida por el BANCO.

Sin embargo, las horas hombre invertidas por EL CONTRATISTA en la subsanación, corrección o retrabajo de entregables devueltos por Calidad (QA) no serán contabilizadas como horas efectivas para el pago. El BANCO solo reconocerá el pago por horas aprobadas que resulten en productos conformes.

#### Ciclo de Valorización y Facturación Mensual

Para ordenar el proceso, se establece el siguiente ciclo mensual:

- **Periodo y Fecha de Corte:** La valorización del servicio es mensual. La fecha de corte exacta para determinar los entregables a incluir en el ciclo de facturación será definida de mutuo acuerdo durante la Fase Pre-Operativa, de preferencia que se realice los 30 de cada mes en base a la experiencia histórica ya obtenida.
- **Emisión de Conformidad:** Una vez que el CONTRATISTA presenta un entregable, el BANCO dispone de un plazo máximo de **diez (10) días calendario** para revisarlo y emitir la correspondiente Acta de Conformidad o comunicar observaciones. De manera justificada, el BANCO podrá solicitar una única extensión de este plazo.
- **Facturación Mensual:** El CONTRATISTA emitirá y presentará una **única factura mensual** que consolidará el valor de todos los servicios y entregables cuya Acta de Conformidad haya sido emitida por el BANCO hasta la fecha de corte del periodo. Las Actas de Conformidad emitidas después de dicha fecha de corte se incluirán en la facturación del mes siguiente.

El pago mensual estará sujeto a la deducción de las penalidades generadas en el ciclo correspondiente. Para tal efecto, se aplicará la mecánica de ciclos de facturación conforme a los precedentes y normativa de contratación del BANCO.

#### Esquema de Pago Parcial por Avance

El pago de las horas de cada requerimiento se realizará de forma parcial, aplicando el siguiente criterio para permitir la facturación según su progreso:

- **Facturación del 70%:** Se podrá facturar el 70% del total de horas para un requerimiento una vez finalizadas las fases de análisis, diseño y construcción, la documentación asociada esté completa y se cuente con el acta correspondiente de aprobación para el pase al ambiente de certificación.

- **Facturación del 30% restante:** El 30% restante se facturará tras la emisión del Acta de Conformidad final, la cual requiere la aprobación del usuario en el ambiente de certificación del BANCO.

#### Gestión y Control de la Bolsa de Horas

Para mitigar el riesgo de un consumo anticipado del presupuesto, el CONTRATISTA deberá presentar, junto con su facturación mensual, un informe detallado sobre el estado de la Bolsa de Horas. Este informe debe incluir el saldo disponible y una proyección de consumo para los siguientes tres (03) meses. El BANCO realizará un seguimiento continuo del consumo y, si detecta un ritmo que ponga en riesgo la cobertura del servicio durante todo el plazo contractual, podrá solicitar al CONTRATISTA un plan de optimización y ajuste.

El BANCO, es el responsable de presentar y actualizar de forma trimestral la **Cartera de Requerimientos Priorizada (Roadmap)**. Esto no limita a que el BANCO pueda enviar requerimientos adicionales en cualquier momento durante la ejecución de la etapa operativa.

#### Documentación Requerida para el Pago

Para que el pago proceda, el CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación en la Mesa de Partes del BANCO:

- La factura correspondiente al periodo.
- El Informe Técnico, visado por Analistas del BANCO y sus supervisores correspondientes, Supervisor de Fábrica, y los Jefes de las Secciones.
- El Acta de Conformidad, visado por los Jefes de las Secciones y la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones.

#### c) Modelo de Servicio:

1. **Bolsa de Horas (BHU):** El servicio se prestará bajo el concepto de una Bolsa de Horas Única (BHU), que asciende a un total de 240,000 horas. Esta bolsa podrá ser utilizada a demanda por el BANCO para la atención de mantenimientos o proyectos durante la Fase Operativa.

(Nota: La capacidad del proveedor para cubrir diversos lenguajes y plataformas se detalla en el Anexo E: Stack Tecnológico).

#### 2. Consumo de la Bolsa de Horas

El CONTRATISTA no ofertará una tarifa única promedio. En su lugar, deberá cotizar en su Propuesta Económica un Precio Unitario por Hora para cada una de las siguientes dos (02) Categorías de Perfil:

Categoría de Perfil	Descripción de Roles Incluidos	Precio Unitario Ofertado (S/.) por Hora	Cantidad de Horas
Categoría CP1: Senior	Desarrollador en Soluciones Distribuidas (Open)	[A ser llenado por el Postor]	120,000
Categoría CP2: Senior	Desarrollador en Soluciones Mainframe	[A ser llenado por el Postor]	120,000

- ✓ **Open:** Ver el listado en el Anexo (A), y además es toda plataforma distribuida.
- ✓ **Mainframe:** Ver el listado en el Anexo (A)

### 3. Distribución Estratégica

Para asegurar la continua inversión y evolución tecnológica del BANCO, el uso de las horas ejecutadas se distribuirá estratégicamente. El CONTRATISTA deberá implementar en su Software de Gestión de Demanda un control acumulado para garantizar el cumplimiento de esta distribución.

### 4. Gestión del Consumo

El consumo de la Bolsa de Horas será aprobado por el Subgerente de Construcción de Aplicaciones del Servicio de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones, basado en los informes técnicos de los Jefes de Sección. Todos los requerimientos y su consumo deberán estar registrados en la herramienta de Gestión de la Demanda que proporcionará el CONTRATISTA. Ver numeral 7.3 (Procedimiento) del literal a). **Software para la Gestión del Servicio** del presente documento.

#### d) Modalidad de Ejecución del Servicio

No obstante, el lugar de prestación legal de la ejecución de las prestaciones se realizará bajo una modalidad híbrida, combinando el trabajo remoto con la presencia física en la sede del BANCO, bajo las siguientes consideraciones:

##### 1. Modalidad Principal (Remota)

- Las actividades ordinarias del servicio se realizarán desde las instalaciones del CONTRATISTA. Dichas instalaciones deben garantizar un entorno seguro y profesional que cumpla, como mínimo, con las siguientes características:
- Seguridad Física: Control de acceso (biométrico o por tarjeta) y sistema de video vigilancia (CCTV).
- Infraestructura de Red: Conexión a internet redundante y una red interna segmentada para aislar el tráfico de datos del BANCO.
- Continuidad Operativa: Sistemas de respaldo de energía (UPS y/o grupo electrógeno).
- Puestos de Trabajo Seguros: Equipos de cómputo con software licenciado, antivirus y configuraciones de seguridad alineadas a los estándares del BANCO.
- El CONTRATISTA es enteramente responsable de proveer el equipamiento necesario y de asegurar que las condiciones de conexión y seguridad del entorno remoto cumplan con todas las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad del BANCO.

##### 2. Modalidad Secundaria (Presencial)

Excepcionalmente, cuando la naturaleza de una actividad específica lo requiera (por ejemplo, reuniones de planificación, talleres de trabajo o resolución de incidentes críticos), el BANCO podrá disponer la presencia del personal clave en sus instalaciones, ubicadas en la Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Esta disposición se realizará siempre previa coordinación y con la autorización expresa del gestor del servicio por parte del BANCO.

##### 3. Horario Para La Atención

La ventana de servicio para la atención de requerimientos se establece de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 05:30 p.m., correspondiente al horario hábil del BANCO. Este marco horario define el periodo de cobertura estándar, sin constituir un horario de trabajo obligatorio para el personal del CONTRATISTA. El BANCO se reserva la potestad de extender dicho horario según las necesidades del servicio lo demanden.

No obstante, cuando un requerimiento exija la presencia física del personal en las instalaciones del BANCO, este deberá sujetarse a la jornada laboral establecida por la institución.

En caso de que el personal del CONTRATISTA deba ingresar a las instalaciones del BANCO para "trabajo presencial", el CONTRATISTA se obliga a cumplir a su personal lo siguiente:

- **Control de Acceso Físico a las Instalaciones del BANCO**  
En cumplimiento de la directiva BANCO-CIR-2100-218-01, todo el personal del CONTRATISTA que requiera ingresar a las sedes administrativas del BANCO deberá seguir estrictamente el procedimiento de control de acceso para visitantes. Este proceso incluye:
- **Identificación y Autorización:** El CONTRATISTA deberá gestionar con el administrador del contrato la autorización previa para el ingreso de su personal, proporcionando la identificación correspondiente (DNI o Carnet de Extranjería).
- **Registro Obligatorio:** Todo ingreso y salida quedará registrado en el sistema de control de visitas del BANCO.
- **Supervisión de Activos:** El personal del BANCO supervisará los equipos y recursos de información (laptops, dispositivos de almacenamiento, etc.) que el personal del CONTRATISTA introduzca a las instalaciones para prevenir cualquier riesgo de seguridad. El CONTRATISTA es responsable de que su personal cumpla con esta disposición.

## 7.2 Actividades

El servicio se articula en base a dos (2) grandes líneas de atención:

### 1. Mantenimiento de Software

Comprende la gestión de los requerimientos generados por necesidades planificadas o no planificadas sobre las aplicaciones que conforman el servicio, listadas en el Anexo A, así como sobre las nuevas aplicaciones que se desarrollen durante la vigencia del contrato. Dichas atenciones se clasifican principalmente en:

- **Mantenimiento Correctivo:** Es la atención de incidentes, entendidos como fallas o caídas de calidad en las aplicaciones en producción. El servicio abarca desde la corrección del error, cumpliendo los ANS definidos, hasta el análisis de su causa raíz para proponer mejoras que incrementen la estabilidad del sistema.
- **Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo:** Son los requerimientos de cambios planificados sobre las aplicaciones existentes. Esta categoría incluye, pero no se limita a:
  - Nuevas funcionalidades o mejoras solicitadas por las áreas usuarias.
  - Integraciones con otros sistemas.
  - Adecuaciones por cambios regulatorios nuevos o anteriores.
  - Optimizaciones de desempeño (mantenimiento perfectivo).
  - Cambios necesarios para adaptar el software a nuevas plataformas o versiones de tecnología base (mantenimiento adaptativo).

### 2. Creación de Nuevo Software

Comprende la atención integral de los requerimientos para la creación de nuevo software desde su concepción hasta su puesta en producción. Implica la gestión de proyectos con un alcance, costo y cronograma definidos, cubriendo todas las fases del ciclo de vida del software

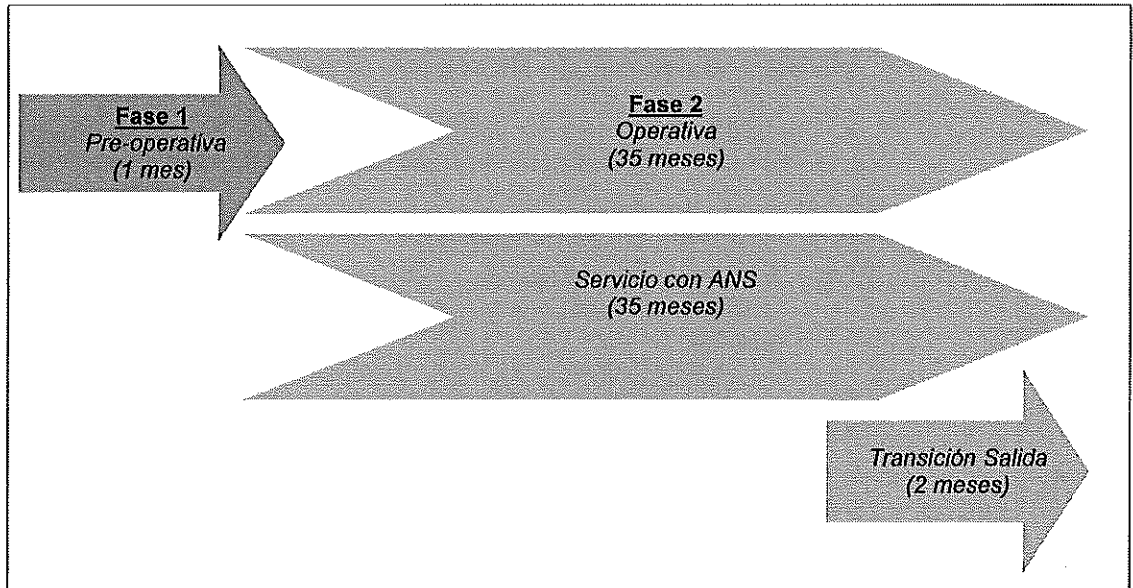
que el BANCO determine.

Propiedad Intelectual del Software Desarrollado Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

**Fases principales:**

El servicio se ejecutará siguiendo una secuencia de dos (2) Fases principales, cada una con sus propias actividades y objetivos:

*Figura N°1: Fases del Servicio*



*Elaboración Propia BANCO*

**1. Fase Pre-operativa**

En esta fase preoperativa está compuesto por:

Objetivo: Asegurar una transición de conocimiento ordenada y preparar todos los aspectos técnicos y metodológicos para el inicio de la operación del servicio, sin afectar la continuidad del negocio y minimizando los riesgos.

Duración: Tendrá una duración máxima de 1 mes o treinta (30) días calendario, contados desde el primer día hábil posterior a la reunión de Kick-Off.

Actividades Principales a Ejecutar:

- Acordar y formalizar la metodología de trabajo (tradicional/ágil), así como los artefactos y estándares de documentación y desarrollo a utilizar.
- Definir los procedimientos detallados para la atención de incidentes y requerimientos, incluyendo los Tiempos de Restablecimiento de Servicio (TRS) y los plazos estándar para el análisis funcional.

- Realizar la transferencia de conocimiento de las aplicaciones del Anexo A, desde el BANCO hacia el CONTRATISTA.
- Impartir un curso de inducción de diez (10) horas al personal del BANCO (máximo 15 personas) sobre la metodología y herramientas del CONTRATISTA.
- Capacitar al personal del BANCO en el uso de las herramientas de gestión provistas por el CONTRATISTA.
- Instalar y configurar los canales de comunicación seguros (VPN / Línea dedicada), garantizando su operatividad antes del inicio de la Fase de Operación.
- Cierre de la Fase: La Fase finaliza con la firma del Acta de Cierre de la Fase Pre-operativa, la cual certifica el cumplimiento de todas las actividades planificadas.

## 2. Fase Operativa

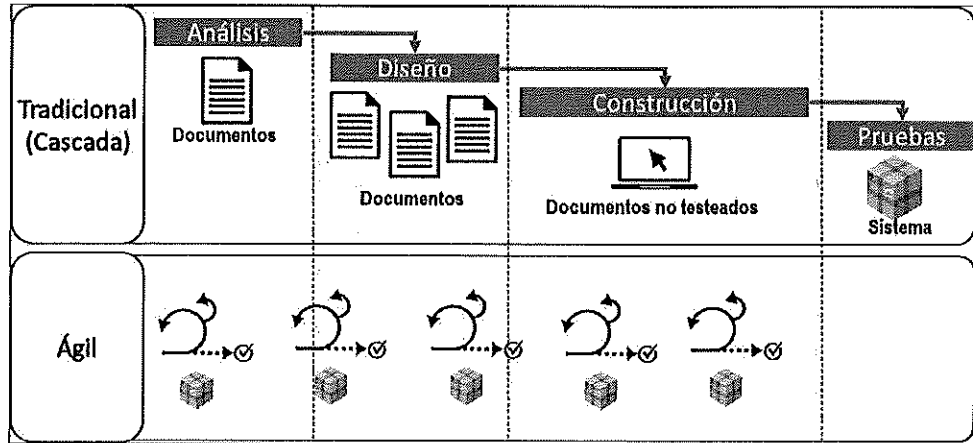
En esta fase operativa está compuesto por:

- **Objetivo:** Prestar el servicio de Fábrica de Software, atendiendo los requerimientos (mantenimientos evolutivos y proyectos) e incidentes que conforman la demanda del servicio, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.
- **Duración:** Tendrá una duración de treinta y cinco (35) meses o mil sesenta y seis (1066) días o hasta que se consuma la totalidad de la Bolsa de Horas contratada.
- **Actividades Principales a Ejecutar:**
  - Atender los requerimientos e incidentes según los procedimientos definidos.
  - Gestionar el servicio a través de un modelo mixto (tradicional y ágil) según se requiera.
  - Presentar mensualmente los entregables de gestión del servicio.
- **Requisitos de Entregables Mensuales:** El CONTRATISTA deberá generar y presentar, a través de su Sistema de Gestión de la Demanda, los siguientes reportes dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes siguiente:
  - Informe Ejecutivo Mensual: Con el resumen de consumo de horas, cálculo de penalidades y estado de atenciones.
  - Consolidado Mensual de Atenciones (Ms. Excel): Con el detalle histórico y actualizado de cada requerimiento gestionado, según los campos especificados en la tabla adjunta.
- **Reporte de Indicadores:** Con los KPIs del servicio.

### **Modelo de Operación:**

Se espera que el CONTRATISTA aporte sus conocimientos y lleve el Servicio de Fábrica de Software a un modelo mixto, es decir, que trabaje bajo un método tradicional y ágil cuando la necesidad lo requiera, y tenga la flexibilidad para atender la demanda. El método de trabajo específico para cada requerimiento se establecerá en la fase pre-operativa.

**Figura N°2: Fábrica de Software, modelo mixto**



Elaboración Propia BANCO

• **Transición de Salida:**

Objetivo: Garantizar una transferencia de conocimiento completa y ordenada al equipo interno del BANCO o a un nuevo CONTRATISTA, asegurando la continuidad operativa del servicio y mitigando los riesgos al finalizar el contrato.

Duración: Se desarrollará durante los últimos sesenta (60) días calendario de la Fase Operativa.

Actividades Principales a Ejecutar:

Ejecutar un Plan de Transición formal, cuyo costo se cubrirá con la bolsa de horas.

Entregar un "Paquete de Transferencia" completo por cada aplicativo, que debe incluir obligatoriamente: el repositorio de código fuente, Documentación Completa: Toda la documentación técnica (arquitectura, diseño) y funcional (manuales de usuario) actualizada. toda la documentación técnica y funcional, y un manual de despliegue detallado ("Runbook"). Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

Entregar Paquete de Transferencia por Aplicativo:

Como parte fundamental del plan de transferencia, por cada aplicativo desarrollado o modificado, el CONTRATISTA deberá entregar un "Paquete de Transferencia" completo. Este paquete es un requisito indispensable para la conformidad del servicio y deberá incluir, como mínimo, la siguiente documentación y artefactos:

- Repositorio de Código Fuente: La versión final y completa del código fuente de la aplicación, debidamente versionado.
- Documentación Completa y Actualizada: Toda la documentación técnica (diagramas de arquitectura, diseño de componentes, modelo de datos, etc.) y funcional (manuales de usuario, especificaciones funcionales) en su última versión. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA

OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

- Manual de Despliegue (Runbook): Un documento detallado que describa paso a paso el procedimiento para el despliegue de la aplicación en los diferentes ambientes, incluyendo las configuraciones y dependencias necesarias.
- Evidencia de Pruebas: La documentación que respalde el proceso de calidad ejecutado, la cual debe incluir el plan de pruebas, los casos de prueba definidos, y los reportes con los resultados de la ejecución que evidencien el correcto funcionamiento del aplicativo en el ambiente de desarrollo.

Realizar una sesión de transferencia asistida y grabada para validar que el equipo del BANCO puede compilar y desplegar la aplicación de forma autónoma usando el Paquete de Transferencia.

Colaborar en modo de "soporte en la sombra" (shadow support) durante las últimas semanas. No es facturable, el CONTRATISTA debe asegurar la entrega de documentación técnica detallada y de calidad a fin de reducir estos escenarios. El CONTRATISTA asume todos los costos asociados al "shadow support". No se contempla que el BANCO provea infraestructura o licencias adicionales para esta actividad. El CONTRATISTA debe planificar y presupuestar esta fase dentro de su propuesta económica y técnica global.

Devolver todos los activos, accesos y credenciales propiedad del BANCO.

Soporte Post-Servicio: Adicionalmente, el CONTRATISTA otorgará un período de soporte para consultas puntuales por tres (3) meses después de finalizado el contrato, sin costo para el BANCO.

Se aclara que el alcance de 'consultas puntuales' se refiere a la absolución de dudas o inquietudes sobre la documentación, código o entregables facilitados durante el servicio. Los detalles de estos puntos serán definidos en la etapa preoperativa.

## 7.3 Procedimiento

### 7.3.1 Ambientes Tecnológicos Del Servicio

Durante la operación del servicio se debe considerar como mínimo tres (03) ambientes tecnológicos.

En lo que respecta Las comunicaciones entre el CONTRATISTA y el BANCO se realizarán por defecto, a través de una VPN SITE TO SITE y Client To Site. Para más detalle revisar el numeral (b.8 Líneas de Comunicación).

#### 1. Ambiente de desarrollo

**1.1. Ambiente Mainframe:** En lo que respecta a esta plataforma, el ambiente de desarrollo será provisto por el BANCO. Se trata de un entorno compartido, utilizado de manera concurrente por equipos internos y otros Proveedores.

#### 1.2. Ambiente No - Mainframe:

Para el desarrollo distribuido, el ambiente tecnológico será provisto por El BANCO, según se especifica en el Anexo A.

En caso de que el BANCO, por una necesidad debidamente justificada, requiera que el Contratista habilite un ambiente de desarrollo para la atención de un requerimiento

específico, dicho ambiente deberá ser implementado por el CONTRATISTA, asumiendo los costos asociados a su provisión, operación y mantenimiento. Este escenario deberá ser previamente evaluado y aprobado de manera conjunta por el BANCO y el CONTRATISTA en las reuniones de los Comités Ejecutivos. Este ambiente tecnológico agrupa todas las plataformas que no corresponden a Mainframe. Deberá proporcionar cobertura para todos los lenguajes de programación, arquitecturas de software y sistemas de bases de datos soportados por el BANCO en dichas plataformas. La responsabilidad de su provisión (ya sea por parte del CONTRATISTA o del BANCO) será definida durante la Fase Pre-operativa.

Si el ambiente es provisto por el BANCO, este asegurará la disponibilidad de las licencias, capacidad de cómputo y accesos remotos necesarios para el personal del CONTRATISTA. El personal del CONTRATISTA accederá de manera remota para utilizar el repositorio GitLab y descargar/subir el código fuente.

Sobre el plazo para actualización documental: La actualización documental es una actividad permanente inherente al desarrollo de software. El plazo se rige por el ciclo de vida de cada requerimiento o incidencia. La documentación técnica debe estar actualizada y disponible en los repositorios (GitLab) antes de solicitar la certificación (QA) y el despliegue a producción de cada entregable específico. Sobre la definición de repositorios: Sí. Durante la actividad "Definición de Artefactos y Estándares de Documentación" de la Fase Pre-operativa, se definirán formalmente todos los repositorios y estructuras de carpetas donde el CONTRATISTA deberá almacenar la información técnica y funcional del servicio.

Si el ambiente es provisto por el CONTRATISTA: Deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- **Requisitos Generales:** El CONTRATISTA deberá proveer todos los recursos necesarios (procesamiento, almacenamiento, licencias de software) y garantizar que la configuración del ambiente de desarrollo sea una réplica del ambiente de certificación del BANCO. Deberá proponer la estrategia más eficiente (on-premise, cloud, entre otros) para su oferta económica.
- **Cláusulas Obligatorias de Seguridad y Control:** Adicionalmente, el CONTRATISTA estará obligado a cumplir, como mínimo, con las siguientes medidas de seguridad para mitigar los riesgos inherentes a un ambiente externo:

**a) Control y Sistema de Control de Versiones del BANCO:**

- **Repositorio Centralizado y Obligatorio:** Todo el código fuente, sin excepción, deberá ser versionado y almacenado exclusivamente en el repositorio GitLab oficial o la herramienta que el BANCO designe, para lo cual el proveedor debe conocer. El ambiente del CONTRATISTA se considerará únicamente una "estación de trabajo" temporal.
- El control, versionado y almacenamiento del código fuente es una función crítica que debe permanecer bajo la gobernanza y control directo del BANCO. Por lo tanto, el ambiente del CONTRATISTA deberá conectarse de forma segura a la infraestructura del BANCO y utilizar exclusivamente el sistema de control de versiones institucional (Ej. GitLab) para todas las operaciones de gestión de código (check-in, check-out, branching, merging, entre otros). En ninguna circunstancia se permitirá el uso de un repositorio de código externo o propiedad del CONTRATISTA.
- **Prohibición de Repositorios Externos:** Queda estrictamente prohibido el uso de repositorios de código públicos o privados del CONTRATISTA para almacenar código propiedad del BANCO.

**b) Políticas Seguridad del Entorno y los Datos:**

- La infraestructura, herramientas y configuraciones del ambiente provisto por el CONTRATISTA deberán cumplir con todas las políticas y normativas de seguridad de la información del BANCO. El BANCO se reserva el derecho de auditar el ambiente para validar dicho cumplimiento.
- Prohibición de Datos Reales: Queda terminantemente prohibido el uso de datos de producción o datos personales reales de clientes. Todos los datos de prueba deberán ser ficticios o estar debidamente anonimizados/enmascarados.
- Conexión Segura: Todo acceso desde el ambiente del CONTRATISTA hacia los sistemas del BANCO deberá realizarse a través de los canales seguros y autorizados (VPN).

**c) Continuidad y Disponibilidad del Servicio:**

- ANS de Disponibilidad: El CONTRATISTA deberá garantizar una disponibilidad mínima del 99.5% para su ambiente de desarrollo durante el horario laboral.
- Plan de Continuidad (PCN): El CONTRATISTA deberá presentar las estrategias para la recuperación de su ambiente de desarrollo ante un desastre en un plazo máximo de treinta (30) días calendario posteriores a la firma del contrato.

**d) Derecho de Auditoría y Verificación:**

- Auditoría de Seguridad: El BANCO se reserva el derecho de realizar auditorías de seguridad periódicas sobre el ambiente de desarrollo provisto por el CONTRATISTA para verificar el cumplimiento de las políticas y normativas de seguridad.
- Planes de Remediación: Si se identifican hallazgos críticos, el CONTRATISTA estará obligado a presentar y ejecutar un Plan de Remediación a su propio costo.

**e) Conectividad Segura y Compatibilidad Tecnológica:**

- El CONTRATISTA deberá establecer un canal de comunicación seguro (VPN Site-to-Site y Client to Site) entre su ambiente y la red del BANCO, que permita el acceso controlado a los recursos necesarios, como el mencionado sistema de control de versiones y otros sistemas internos.
- El CONTRATISTA garantizará que todas las herramientas, lenguajes, frameworks y bases de datos implementados en su ambiente sean compatibles con los estándares y versiones utilizados por el BANCO, a fin de asegurar una correcta integración y despliegue en los ambientes de Calidad y Producción.

En el ambiente de desarrollo, se realizarán las actividades propias de la fase de construcción/programación y pruebas pertinentes; vale decir que en este ambiente se debe concluir con todas las actividades de construcción quedando listo para su despliegue por el Analista BANCO en el ambiente de certificación. El CONTRATISTA es responsable de realizar el control de calidad correspondiente a fin de asegurar la calidad del software desarrollado. Para el presente servicio, la provisión y administración de las herramientas de Control de Calidad del Software (Code Quality) es responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA.

## 2. Ambiente de certificación

El BANCO será el único responsable de proveer y administrar el ambiente de certificación requeridos antes del pase a Producción. Estos entornos, ubicados dentro de la infraestructura tecnológica del BANCO, podrán incluir, entre otros, ambientes de Pruebas de Integración (SIT) y de Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT), acorde con lo estipulado en la metodología de ciclo de vida de desarrollo del BANCO o cualquier otra que el BANCO designe. Se precisa que este ambiente de certificación no es el ambiente de calidad que debe tener el CONTRATISTA para asegurar sus pruebas de calidad antes de la entrega al BANCO en ambiente de Desarrollo.

El BANCO se compromete a asegurar que la configuración, datos de prueba y versiones de software en estos ambientes sean una réplica fiel del ambiente de Producción para garantizar la validez y fiabilidad de las pruebas.

### Responsabilidad y Soporte del CONTRATISTA

El CONTRATISTA tiene la obligación de brindar todo el soporte necesario al equipo del BANCO para el correcto despliegue (instalación, configuración y validación inicial) de los componentes de software en los ambientes de certificación.

Se establece explícitamente que las actividades de soporte al despliegue en estos ambientes son parte inherente de la prestación del servicio. Por lo tanto, las horas que el CONTRATISTA dedique a estas tareas no serán computadas ni descontadas de la Bolsa de Horas contratada. El procedimiento detallado para este soporte será acordado y formalizado en el Plan de Trabajo durante la Fase Pre-operativa.

El BANCO se compromete a realizar las gestiones administrativas para asegurar el seguimiento y revisión de las actividades de certificación que permitan reducir los riesgos de incumplir los plazos pactados dentro del cronograma de trabajo y cuyo seguimiento deberá ser incluido en los comités de operativos / estratégicos.

## 3. Ambiente de producción

Ambiente provisto por el BANCO y ubicado dentro de su propia infraestructura tecnológica. En este ambiente será desplegado el software desarrollado, una vez superada la fase de certificación, para su uso y operación. Las actividades de despliegue serán realizadas según el procedimiento acordado en la Fase preoperativa.

### 7.3.2 Modelo de Trabajo y Metodología

#### Modelo de Trabajo

El servicio se concibe como una fábrica de software integral donde una metodología unificada rige todos sus componentes. Está compuesto por roles técnicos especialistas (Analistas-Programadores, Desarrolladores, Arquitectos, entre otros) y una capa de gestión del CONTRATISTA. Todos los trabajos, ya sean mantenimientos o nuevos proyectos, se consumen a través de una Bolsa de Horas Única (BHU). El desarrollo se realiza en un ambiente técnico específico, apoyado por herramientas transversales, y el éxito del servicio depende de la coordinación constante entre los equipos de gestión del BANCO y del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá ser capaz de adaptar su metodología de trabajo a las necesidades de cada iniciativa. Durante la fase preoperativa, se definirán y acordarán conjuntamente los artefactos, la documentación y los entregables específicos para cada

tipo de requerimiento, asegurando la compatibilidad con metodologías tradicionales, ágiles o mixtas.

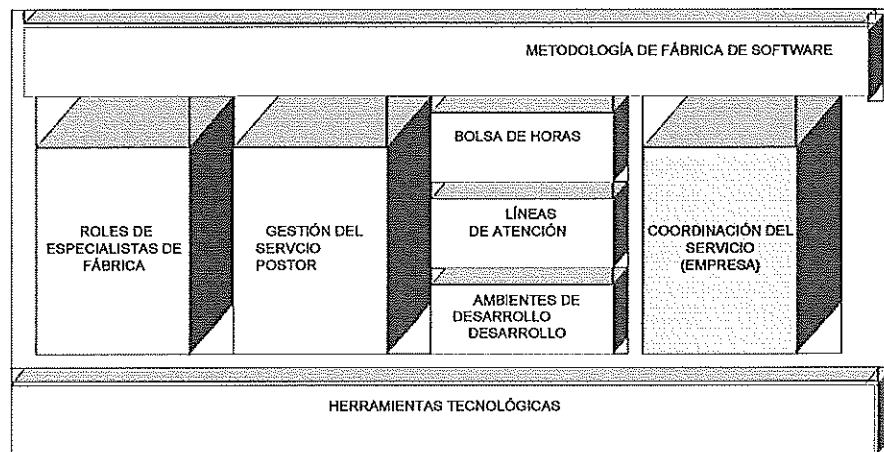
Para cada solicitud, los artefactos, la documentación y los entregables específicos serán definidos y acordados conjuntamente entre el BANCO y el CONTRATISTA durante la fase preoperativa. Este marco de trabajo asegura una completa adaptabilidad a la metodología seleccionada para cada iniciativa, ya sea tradicional, ágil o un esquema mixto.

Para el presente servicio se incluirán dos modelos de servicio:

- El modelo tradicional, que se desarrollará a lo largo de los Términos de Referencia.
- El modelo de mesas ágiles, que se desarrollará en el Anexo B y que busca responder de manera ágil a la demanda actual.

En el siguiente gráfico, de manera general, se muestran los componentes del servicio.

**Figura N°3: Componentes de Servicio General**



*Elaboración Propia BANCO*

Desde el banco se asignará una persona que asumirá un rol de coordinación y supervisión entre los usuarios del BANCO y el CONTRATISTA.

### Metodología De Desarrollo De Software

El servicio se ejecutará siguiendo la directiva del BANCO BANCO-DIR-8300-147-02 (Ciclo de Vida del Software), la cual podrá ser actualizada. La metodología deberá estar alineada a la NTP ISO/IEC 27001-2022 y/o SCRUM, según sea aplicable. Se podrán emplear modelos de trabajo tradicionales, ágiles (ver Anexo B) o mixtos, definiendo en la fase preoperativa los artefactos y entregables para cada uno.

El BANCO notificará cualquier actualización normativa o de estándares de seguridad a través de los canales de comunicación formales establecidos en el contrato (Comité Operativo / Comité Estratégico). Respecto a la frecuencia, esta será "a demanda", es decir, cada vez que el BANCO apruebe una actualización en sus políticas de seguridad de la información.

### Metodología De Trabajo y Prácticas DevSecOps

El postor deberá detallar en su propuesta técnica la metodología de trabajo que utilizará

para la prestación del servicio, la cual podrá ser tradicional, ágil o híbrida, debiendo adecuarse a la naturaleza de cada requerimiento.

Independientemente de la metodología base, será requisito obligatorio que el proveedor incorpore progresivamente prácticas de DevSecOps para asegurar la calidad y seguridad del código desde sus fases iniciales. Para ello, el proveedor deberá:

- Presentar, dentro de los primeros 90 días del servicio, un Plan de Adición y Madurez DevSecOps, detallando las herramientas y procesos que implementará para la integración y entrega continua (CI/CD) con seguridad integrada.
- Integrar herramientas de Análisis Estático de Código (SAST) en el flujo de desarrollo, asegurando que el código sea escaneado en busca de vulnerabilidades de forma regular y automatizada.
- Entregar, como parte de los artefactos de cada requerimiento significativo, el reporte de la última ejecución del escaneo de seguridad, junto con el plan de mitigación para las vulnerabilidades de severidad alta o crítica.
- Asimismo, para aquellos requerimientos que apliquen, se deberá considerar en las fases de Análisis y Diseño, la incorporación de las directrices de accesibilidad al contenido WEB (WCAG 2.1 nivel AA) y los principios de lenguaje sencillo para asegurar que las aplicaciones sean accesibles e inclusivas. Se reconoce el esfuerzo de ingeniería asociado a la automatización y seguridad, bajo las siguientes condiciones:

1. Actividades Facturables: Se considerarán horas efectivas y consumibles de la Bolsa de Horas aquellas dedicadas a la codificación y configuración técnica de los flujos de trabajo del proyecto, tales como:

- Creación y mantenimiento de scripts de despliegue (Pipelines as Code / Jenkinsfiles).
- Configuración de reglas de calidad (SonarQube) y seguridad (SAST/DAST) específicas para el proyecto.
- Automatización de pruebas unitarias y de integración.

2. Actividades No Facturables: No se reconocerán horas por actividades de "capacitación interna" o "curva de aprendizaje" del personal del contratista sobre conceptos generales de DevSecOps. El personal debe llegar al proyecto con el conocimiento base (Know-How) ya adquirido. Solo se paga la ejecución aplicada al proyecto.

Aprobación: Toda iniciativa de mejora o automatización DevSecOps debe contar con la aprobación previa del Líder Técnico del Banco antes de iniciar su ejecución.

### **Desarrollo Seguro**

Sin excepción alguna, la totalidad de los desarrollos, mantenimientos y entregables técnicos realizados por el CONTRATISTA deberán ser ejecutados bajo prácticas de desarrollo seguro, garantizando la integridad y seguridad del código desde su construcción.

El BANCO establece que el Desarrollo Seguro no es un rol individual, sino una práctica transversal y una competencia indispensable que debe ser inherente a todo el personal de desarrollo (programadores, analistas, desarrolladores) provisto por el CONTRATISTA. En este sentido, el CONTRATISTA deberá garantizar que todo su personal técnico asignado al servicio: a) Posee capacitación y experiencia demostrable en la aplicación de estándares de la industria, como el OWASP Top 10 o entre otros. b) Aplica las mejores prácticas de codificación segura de manera consistente en todo el ciclo de vida del software. c) Produce código y artefactos que son inherentemente seguros, siendo esta una condición para su aprobación.

El BANCO se reserva el derecho de auditar y validar la aplicación de estas prácticas a través de la revisión del código fuente y otros artefactos técnicos.

Como parte del proceso de certificación, el BANCO realizará análisis de vulnerabilidades, incluyendo pruebas de análisis estático (SAST) y dinámico (DAST), en los requerimientos que aplique.

Se precisa que todos los análisis realizados sobre los aplicativos residentes en las instalaciones del BANCO deberán ser realizadas utilizando las herramientas de análisis SAST y DAST provistas por el BANCO. En caso el CONTRATISTA realice estos análisis directamente de manera local en su infraestructura, deberá aprovisionar las herramientas para estos análisis de vulnerabilidades.

#### Cláusula de Adecuación y Actualización del Personal Clave

- 1. Actualización Cualitativa (Capacidad y Competencias):** El BANCO se encuentra en un entorno de constante evolución tecnológica y de negocio. Por lo tanto, el CONTRATISTA deberá asegurar que su personal, en especial el Personal Clave, se mantenga actualizado y preparado para asimilar y atender las nuevas necesidades técnicas o funcionales que requiera el servicio. **La capacitación continua del equipo será un factor clave para garantizar la vigencia tecnológica del personal.**
- 2. Potestad de Reemplazo por Inadaptación:** En caso de que el BANCO identifique que un miembro del personal asignado (clave o no clave) evidencia una falta de adaptación o no posee las competencias técnicas requeridas para cubrir estas nuevas necesidades —las cuales serán detalladas oportunamente por el BANCO—, **el BANCO tendrá la potestad de solicitar su reemplazo.**

Dicha solicitud de reemplazo por falta de idoneidad ante nuevos requerimientos será tratada bajo las mismas condiciones y plazos estipulados para la "Demora en Reposición de Personal" (Penalidad 1.2), sin que esto exima al CONTRATISTA de su obligación de proveer un perfil que cubra satisfactoriamente la necesidad detallada.

#### 7.3.3 Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial (IA) y Automatización

##### 1. Directriz General

El BANCO promueve la innovación y la eficiencia en sus procesos de desarrollo. Por ello, incentiva al CONTRATISTA a utilizar herramientas basadas en Inteligencia Artificial (IA) y automatización para optimizar el ciclo de vida de los proyectos, mejorar la velocidad de entrega y la calidad del producto final. Se entiende que la IA es una herramienta para potenciar las capacidades del equipo técnico, no para reemplazar su juicio y responsabilidad.

##### 2. Casos de Uso Permitidos

El CONTRATISTA podrá emplear herramientas de IA en fases como:

- Generación y autocompletado de código.
- Detección de errores y debugging.
- Automatización y generación de casos de prueba (Testing).
- Optimización en la gestión de proyectos y análisis de requisitos.
- Sugerencias para la mejora de la interfaz de usuario (UI/UX).

### 3. Condiciones Obligatorias para el Uso de IA

El uso de cualquier herramienta de IA por parte del CONTRATISTA está estrictamente condicionado al cumplimiento de las siguientes directrices:

a) **Seguridad y Propiedad Intelectual (Cláusula No Negociable):** Queda terminantemente prohibido utilizar plataformas de IA para procesar, subir, analizar o exponer de cualquier forma el código fuente, datos sensibles o cualquier información propietaria del BANCO. Toda la propiedad intelectual generada, ya sea asistida o no por IA, pertenece única y exclusivamente al BANCO DE LA NACIÓN. El CONTRATISTA es el único responsable de garantizar la confidencialidad y protección de la información del Banco.

b) **Supervisión Humana y Garantía Integral de Calidad:** El CONTRATISTA asume la responsabilidad final e indelegable sobre la calidad, seguridad y funcionalidad de todos los entregables. Todo código o artefacto generado por IA deberá ser rigurosamente supervisado, validado y depurado por personal técnico senior. Esta validación debe asegurar que el producto final cumple no solo con los estándares de desarrollo seguro, sino también con todos los requisitos de calidad del software, rendimiento, y demás factores de verificación funcionales o técnicos estipulados por el BANCO.

c) **Transparencia y Costos:** El CONTRATISTA deberá declarar en su propuesta técnica las herramientas de IA que planea utilizar y presentar sus políticas de seguridad para el uso de dichas herramientas. Todos los costos asociados al licenciamiento de estas herramientas serán asumidos íntegramente por el CONTRATISTA.

d) **Dependencia Tecnológica:** El CONTRATISTA deberá asegurar que su equipo mantenga y desarrolle sus propias habilidades, evitando una dependencia excesiva de una única herramienta de IA que pueda comprometer la capacidad de resolución de problemas a largo plazo.

#### e) Aseguramiento de Calidad (QA)

Será obligación del proveedor incorporar un servicio formal de Aseguramiento de Calidad (QA) para todos los requerimientos, con el fin de garantizar la entrega de software con un mínimo de defectos. Como parte de este servicio, el proveedor deberá asegurar lo siguiente:

1. **Entregables de Calidad:** Presentar como entregables obligatorios un Plan de Pruebas antes de la fase de construcción y un Informe de Resultados de Pruebas como requisito para la entrega al equipo del BANCO.
2. **Pruebas Automatizadas:** Implementar y mantener un conjunto de pruebas automatizadas para los flujos críticos del negocio, asegurando la estabilidad del software ante nuevos cambios (pruebas de regresión).

**Validación de Accesibilidad:** Ejecutar y presentar reportes de pruebas de accesibilidad que validen el cumplimiento de las pautas WCAG 2.1, cubriendo, como mínimo, pruebas para discapacidad visual (lectores de pantalla) y motora (navegación por teclado).

**Pruebas de Seguridad Ofensiva:** Para aplicaciones expuestas a internet o que manejen transacciones monetarias, EL BANCO podrá solicitar la ejecución de pruebas de ethical hacking o simulaciones de ingeniería social para validar la

robustez de la aplicación frente a ataques de fraude digital.

- f) **Requisitos de Idoneidad y Verificación:** Todo el personal asignado por el CONTRATISTA deberá acreditar documentalmente, antes de su incorporación, no contar con antecedentes policiales, judiciales o penales, y presentar un reporte de deuda sin castigos de las centrales de riesgo. El BANCO se reserva el derecho de verificación y de solicitar el retiro.

### 7.3.4 Fases del Ciclo de Vida del Software

El servicio de desarrollo y mantenimiento se regirá por las fases descritas a continuación. El BANCO determinará para cada requerimiento si se utiliza un enfoque tradicional o ágil. En todas las fases, la responsabilidad principal de la ejecución recae en el CONTRATISTA, mientras que el BANCO asume un rol de supervisión, validación y aprobación.

#### Responsabilidades del CONTRATISTA por Fase (Enfoque Tradicional)

##### 1. Fase de Evaluación de requerimientos:

Responsabilidad del CONTRATISTA: Liderar el levantamiento de información con las áreas usuarias del BANCO para definir los requerimientos funcionales y no funcionales. La principal obligación es elaborar y presentar el artefacto de "Especificación de Requerimientos", asegurando que este sea aprobado formalmente por el BANCO antes de proceder.

Excepción (Mantenimiento Correctivo): Para incidentes críticos en producción, esta fase se omite para dar paso a la corrección inmediata.

El modelo de servicio contempla la **adaptabilidad del proceso (Tailoring)** en función de la complejidad, tamaño y naturaleza del requerimiento. Durante la etapa de **Estimación y Planificación** de cada requerimiento, el CONTRATISTA podrá proponer qué actividades y entregables del "Enfoque Tradicional" son aplicables y cuáles pueden ser omitidos o simplificados (ej. para mantenimientos correctivos menores o cambios normativos simples). **Condición:** Esta selección de actividades (Plan de Trabajo) debe ser **revisada y aprobada explícitamente por el BANCO** antes de iniciar la ejecución, asegurando que no se comprometa la calidad ni la documentación técnica esencial.

##### 2. Fase de Análisis y Diseño:

Responsabilidad del CONTRATISTA: Realizar todas las actividades de análisis funcional y diseño técnico. Esto incluye, entre otros: analizar la documentación existente, diseñar la propuesta de solución técnica y de datos, incorporar los estándares de desarrollo seguro del BANCO, y definir la arquitectura, componentes e interfaces del sistema. Así como también las siguientes actividades:

- Acompañar en el levantamiento de información con el usuario, a fin de entender el proceso, sistemas y productos de datos del negocio.
- Analizar la documentación funcional y técnica proporcionada por el equipo de desarrollo o squad (en el caso de la metodología ágil y del Modelo desarrollado en el Anexo B).
- Analizar las características de codificación segura que deberán incorporarse dentro de los requerimientos, para minimizar los riesgos de vulnerabilidad.
- Revisar el código fuente, documentación, scripts, en plataformas de extracción, transformación y almacenamiento (Host, Cliente/Servidor).

- Definir el alcance de la iniciativa (universo, entregables, conceptos de negocio) en conjunto con el usuario de negocio y otros roles funcionales asignados.
- Diseñar propuesta de solución en base a la necesidad levantada y los procesos/modelos de información existentes.
- Diseñar propuesta del modelo de datos, incluyendo definiciones de cifrado de datos en reposo y en tránsito.
- Definir diseños que incluyan controles de datos sensibles, según estándares de seguridad PCI.

- **Análisis funcional.**

El CONTRATISTA deberá estructurar el sistema de información en subsistemas de análisis, para facilitar la especificación de los distintos modelos y la trazabilidad de los requerimientos. Se especifican, asimismo la integración con otros sistemas e interfaces entre el sistema y el usuario tales como formatos de pantallas, diálogos, formatos de informes, formularios de entrada y tramas de comunicación.

- **Diseño técnico.**

El CONTRATISTA deberá realizar la definición de la arquitectura, seguridad, componentes, interfaces y otras características de un sistema o componente. El diseño es dividido en cuatro partes esenciales: i) Diseño arquitectónico, ii) Diseño en detalle de los componentes de la arquitectura y iii) Identificación de los casos de prueba a realizarse en la fase de certificación y iv) Estrategia para la implementación tanto en el ambiente de desarrollo como en el ambiente productivo.

### 3. Fase de Construcción/Programación.

En esta fase, el CONTRATISTA es responsable de materializar el diseño técnico aprobado, llevando a cabo todas las actividades de desarrollo y codificación del software. El objetivo es construir un producto funcional, seguro y de alta calidad que cumpla con las especificaciones.

Las responsabilidades del CONTRATISTA se dividen en dos etapas principales:

- Implementación y pruebas unitarias del software:

Comprende el desarrollo individual de cada uno de los componentes de software definidos en el diseño. Durante esta etapa, el CONTRATISTA deberá ejecutar pruebas unitarias de manera aislada sobre cada componente para verificar su consistencia lógica y correcto funcionamiento interno.

- Integración:

Una vez validados los componentes de forma unitaria, el CONTRATISTA deberá realizar las actividades de integración para ensamblarlos en un elemento de software final y cohesionado. En esta etapa se verificará la consistencia de la aplicación completa en base a los requisitos y al diseño definido.

Para la correcta ejecución de esta fase, el CONTRATISTA deberá realizar, según la naturaleza del requerimiento, las siguientes actividades obligatorias:

**Construcción del Producto:** Desarrollar el software siguiendo estrictamente el documento de análisis y diseño, aplicando las mejores prácticas de la industria para asegurar un proceso eficiente.

**Cumplimiento de Estándares:** Adherirse de manera obligatoria a los lineamientos de programación segura y a los estándares de codificación definidos por el BANCO.

**Uso de Frameworks Institucionales:** Utilizar el framework y los componentes de desarrollo provistos y autorizados por el BANCO.

**Desarrollo de Base de Datos:** Construir el modelo de datos físico y diseñar e implementar las mallas de procesos de carga de información.

**Análisis de Seguridad Continuo:** Realizar pruebas de código estático (SAST) y dinámico (DAST) de forma periódica durante el desarrollo para la detección temprana de vulnerabilidades.

#### 4. Fase de Control de calidad.

Compuesto por las siguientes Fases:

- **Pruebas de calidad:**

**Responsabilidad del CONTRATISTA:** Antes de solicitar el pase a los ambientes de certificación del BANCO, consiste en la ejecución de pruebas funcionales y no funcionales realizadas por el CONTRATISTA en la Fase de Desarrollo, a modo de validación preliminar, con respecto a que la construcción realizada en los ambientes de desarrollo funcione correctamente en el ambiente de certificación del BANCO. Estas pruebas son previas a las pruebas de certificación que realiza el BANCO con los usuarios expertos.

El objetivo de la Fase de control de calidad es asegurar que la solución cumpla con el requerimiento que dio origen a este desarrollo o mantenimiento, que no existan vulnerabilidades de código en la aplicación, que posea tiempos de respuesta óptimos, que no exista duplicidad de código, que haga uso de las buenas prácticas de codificación y documentación conforme, con la finalidad de tener un producto de calidad.

Al culminar la presente Fase, debe proveer los casos de prueba de los sistemas que hayan culminado la Fase de construcción de manera satisfactoria incluyendo las evidencias y el acta de conformidad de las áreas usuarias solicitantes del requerimiento, a fin de que el BANCO de inicio a la Fase de certificación, la cual puede ser desarrollada a través de un tercero, si el BANCO lo ve conveniente y/o tiene contratado dicho servicio con otro CONTRATISTA. Esta actividad deberá ser coordinado con la contraparte del BANCO designe.

El número de casos de prueba estarán en función a la complejidad de las modificaciones o desarrollos realizados sobre los elementos de software y los diferentes escenarios y estados que puedan generarse en la lógica del sistema y que aseguren que el cumplimiento del objetivo de esta Fase.

Las actividades a desarrollar por el CONTRATISTA incluyen en esta Fase, según la naturaleza del requerimiento:

- Implementar pruebas funcionales (manuales y automatizadas), técnicos (rendimiento y seguridad – análisis estático y dinámico), pruebas regresión, pruebas manuales, pruebas automatizadas, pruebas rendimiento, carga, performance, calidad de datos.
- Registrar resultado de las pruebas en documentación y herramientas acordadas

- previamente, con el fin de ser reusados por otros requerimientos.
- Realizar pruebas unitarias de los cambios realizados y pruebas de regresión en el producto de datos para asegurarse que los cambios no afectaron alguna otra funcionalidad que no es parte del alcance del requerimiento.
  - Realizar las pruebas de integración de los cambios realizados con los demás aplicativos de la Entidad con el fin de corregir cualquier error que se identifique antes de solicitar que los cambios, la nueva versión de los elementos, sean implementados en el ambiente de certificación para ejecutar las pruebas de certificación.
  - El resultado de estas pruebas deberá ser documentado y almacenado según el proceso acordado previamente en la Fase preoperativa.
  - El CONTRATISTA deberá corregir cualquier error identificado durante esta actividad antes de pasar al ambiente de certificación.
  - Elaborar toda la documentación requerida por la Entidad para proceder con el despliegue de los cambios, los mismos que realizará el BANCO en los ambientes de Certificación y Producción. La documentación deberá incluir, entre otros documentos (según la directiva del ciclo de vida del software del BANCO), la guía de Instalación y configuración del sistema a ambientes de Certificación o Producción y todos los componentes de software, que garanticen la correcta instalación y configuración del sistema.

Las horas de consumo de pruebas de calidad del CONTRATISTA deberán ser incluidas en el cronograma de trabajo de cada requerimiento las cuáles pasarán por una revisión y aprobación por el BANCO.

- **Apoyo en el Despliegue del software al ambiente de certificación:**

Responsabilidad del CONTRATISTA: El CONTRATISTA deberá brindar el soporte técnico necesario durante el despliegue de los componentes de software en todos los ambientes superiores al de Desarrollo. Esta responsabilidad abarca el ciclo completo hasta la estabilización del servicio, incluyendo:

- Ambientes de Pruebas y Certificación: Soporte durante el despliegue en los ambientes de Integración (SIT) y de Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT).
- Ambiente de Producción: Acompañamiento y soporte activo durante la ventana de despliegue para la puesta en producción de la solución.
- Soporte Post-Producción (Garantía): Soporte inmediato durante el periodo de estabilización o garantía posterior al pase a producción para resolver cualquier incidencia relacionada con el despliegue.

El procedimiento detallado para la coordinación de este soporte será definido y acordado en el Plan de Trabajo durante la Fase Pre-operativa.

- **Soporte Post Pase a Producción.**

El CONTRATISTA deberá brindar el soporte a los cambios realizados durante el periodo de garantía definido y hacerse responsable de cualquier corrección que se requiera durante dicho periodo.

- **Correcciones Post Pase a Producción.**

El CONTRATISTA deberá corregir las unidades de código que originan los

inconvenientes en los ambientes productivos como parte del servicio. El esfuerzo invertido en este tipo de correcciones, en caso aplique, deberá ser asumido por el CONTRATISTA en su totalidad.

- **Transferencia de Conocimiento.**

El CONTRATISTA deberá transferir el detalle de los cambios realizados, la documentación y absolver las consultas dentro de sus equipos de soporte y del BANCO.

Estas fases mencionadas anteriormente, corresponden a un desarrollo tradicional, las mismas pueden variar dependiendo del tipo de requerimiento (tradicional o ágil), o la naturaleza del desarrollo.

**Responsabilidades del CONTRATISTA (Enfoque Ágil)**

Si el BANCO opta por un enfoque ágil, las responsabilidades del CONTRATISTA se tendrían como referencia el ciclo de vida Scrum, adicionalmente a las actividades definidas en los párrafos anteriores, a las siguientes fases:

- **Inicio.** El BANCO asigna un Product Owner o Rol similar, quien elabora la visión del proyecto. Se identifican los roles claves del equipo de proyecto. Se desarrollan la(s) Épica(s) del producto, con la participación del Product Owner, del Gestor de Proyecto y de los especialistas. El Gestor del Proyecto elabora el cronograma de entrega de los Sprint en coordinación con el Product Owner.
- **Planificación.** El CONTRATISTA elabora la estimación del esfuerzo y se lo comunica a el BANCO, que dará su conformidad o indicará sus observaciones. La estimación del esfuerzo es elaborada de manera conjunta con el Scrum Master, así como el proceso de definición del Sprint Backlog que contiene todas las tareas que deben completarse en el Sprint. Se estima que la duración de este ejercicio no debe exceder las cuatro horas.
- **Implementación.** En esta fase se desarrolla el Sprint. Todos los días, se realiza una reunión (de 15 minutos aproximadamente). En estas sesiones diarias, cada miembro del equipo revisa el trabajo que el resto está realizando.
- **Revisión y retrospectiva.** Fase donde el CONTRATISTA presenta el Sprint completado en la iteración, en forma de incremento de producto preparado para ser entregado y el BANCO realiza las pruebas de usuario (UAT o User Acceptance Testing) que considere necesario para asegurar la calidad de los Sprint. Una vez terminada la revisión del Sprint, el BANCO analiza cómo ha sido su manera de trabajar y cuáles son los problemas que podrían impedirle progresar adecuadamente, enfocando el proceso a la mejora continua del equipo. En esta Fase se realizan las actividades de despliegue que sean pertinentes, incluyendo la documentación mínima para ejecutarla (guía de instalación y configuración y los archivos scripts respectivos).
- **Cierre.** El CONTRATISTA elabora el Informe de cierre del proyecto, el que será aprobado por el líder usuario o quien haya determinado el BANCO durante la Fase preoperativa, luego de haber ejecutado el despliegue del producto a producción, las capacitaciones al equipo de desarrollo y a los

usuarios. Las actividades de despliegue serán realizadas por el BANCO o el CONTRATISTA, según lo acordado en la Fase preoperativa.

El BANCO será quien determine y decida el enfoque (tradicional o ágil) a ser utilizado en la atención de un determinado requerimiento o proyecto.

### 7.3.5 Procedimientos de Gestión y Operación

#### 1. Procedimiento de Atención de incidentes

Los incidentes deberán ser atendidos con alta prioridad por el CONTRATISTA y serán medidos bajo el concepto de tiempo de contacto, tiempo de respuesta y tiempo de recuperación (conceptos descritos en secciones posteriores). Se precisa que la atención de los incidentes se realizará bajo el esquema de 24 x 7 x 365.

Todo incidente será ingresado al servicio por el BANCO mediante la herramienta de Gestión de la Demanda o dependiendo del nivel de urgencia vía correo electrónico o teléfono, con cargo a regularizar su registro en la herramienta en un plazo no mayor a las 24 horas de registrado el incidente. Luego de ello, el CONTRATISTA deberá trabajar en identificar la causa que generó el incidente y en su pronta corrección, control de calidad y posterior despliegue. El procedimiento de atención a detalle será discutido y aprobado en la fase preoperativa.

#### 2. Atención de requerimientos

En lo que respecta la atención de requerimientos, esto se cuenta con la directiva BANCO-DIR-8300-268-01 Rev.4 DIRECTIVA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, y BANCO-DIR-8300-147-02 CICLO DE VIDA DEL SOFTWARE lo cual se facilitará al CONTRATISTA.

Los requerimientos de la misma manera serán ingresados mediante la herramienta de Gestión de la Demanda. El procedimiento de atención será discutido en detalle en la fase preoperativa, sin embargo, debe cumplir las siguientes características, en general:

- a) Medido bajo los plazos y criticidad de atención descrito en la sección correspondiente.
- b) Para requerimientos (mantenimiento evolutivo, desarrollo de nuevos proyectos) se procederá de acuerdo con la metodología acordada para el servicio, pudiendo el CONTRATISTA encargarse de parte o todas las fases del servicio.
- c) En caso el CONTRATISTA dependiera de requisitos que deba emitir previamente el BANCO y éstos ya superaron el plazo asignado, el requerimiento podrá manejar documentos de solicitud de cambio para actualizar el cronograma y así el CONTRATISTA no verse afectado con penalidades fuera de su responsabilidad.

#### 3. Respecto a la Evaluación de Requerimiento

Esta inicia una vez ingresado el requerimiento en el sistema de Gestión de la demanda. Esta fase la componen las reuniones de levantamiento de información con los usuarios involucrados en el requerimiento y posterior a ello la elaboración del artefacto Especificación de Requerimiento o similar. Las horas incluidas en esta fase no son consideradas para ser facturadas por parte del BANCO.

En conjunto las reuniones de levantamiento de información tendrán una duración de entre 24 y 60 horas y deberán realizarse en los primeros 15 días hábiles desde el ingreso del requerimiento, con el objeto de que el CONTRATISTA logre el entendimiento del requerimiento a implementar. Se precisa que estas reuniones NO son

las reuniones propias de la fase de Análisis Funcional y Diseño Técnico, en cuyo caso el objetivo es obtener la información a detalle que decantará en artefactos técnicos de Análisis y Diseño.

La presentación del artefacto Especificación de Requerimientos, debe darse en un plazo que no exceda los tres (03) días hábiles posteriores al término de las reuniones de levantamiento de información, y cuyo contenido explica textual y funcionalmente el requerimiento a atenderse. Este documento debe incluir como mínimo lo siguiente: la descripción textual del requerimiento, alcance general del requerimiento en el cual se detalla cada sub requerimiento involucrado (proceso o sub proceso al que pertenece al interior del BANCO, contexto actual, explicación a detalle del sub requerimiento), interfaz con otros sistemas o aplicaciones, pantalla o interfaz propuesta, roles involucrados en la certificación, elección de la metodología de gestión y/o de desarrollo a aplicar, beneficios esperados, exclusiones, suposiciones, riesgos y plazo estimado para la fase de Análisis Funcional del requerimiento próximo a iniciar.

Respecto al "plazo estimado para la fase de Análisis Funcional del requerimiento próximo a iniciar", éste debe estar alineado con los "Plazos estándar para el Análisis funcional conforme a la complejidad del requerimiento"; rangos de tiempo que fueron acordados en la Fase Preoperativa del servicio.

La aprobación del artefacto de Especificación de Requerimiento, indica la aprobación de la respectiva atención y por consiguiente el inicio de la contabilización de horas involucradas para las siguientes actividades.

Se precisa que las horas-hombre involucradas en esta fase de Evaluación de requerimientos, no generará consumo de horas del servicio contratado y por ende ningún desembolso asociado.

Previo al inicio de las fases de Análisis Funcional y Diseño Técnico, EL CONTRATISTA deberá presentar a EL BANCO una **Estimación Detallada de Esfuerzo** para cada requerimiento. Dicha estimación deberá incluir un desglose de las horas-hombre previstas para cada fase del ciclo de vida del desarrollo del software (Análisis, Diseño, Construcción, Pruebas, entre otros.).

El inicio de cualquier actividad facturable para un requerimiento estará condicionado a la aprobación explícita por escrito de dicha estimación por parte del representante autorizado de EL BANCO.

EL BANCO, se reserva el derecho de cuestionar, solicitar justificaciones o rechazar cualquier estimación que considere desproporcionada o que no represente un valor adecuado. En caso de controles de cambio que modifiquen el alcance, se deberá presentar una estimación actualizada para su respectiva aprobación.

#### 4. Respecto al Artefacto Cronograma

Se contempla un único cronograma por cada requerimiento, el cual deberá ser presentado por el CONTRATISTA al finalizar la fase de Evaluación del Requerimiento y deberá ser aprobado por el BANCO antes de iniciar la fase de Análisis. Dicho cronograma puede tener una variación máxima incremental de 5% al finalizar la Fase de Análisis y también de 5% máxima incremental al finalizar la fase de Diseño respecto al cronograma inicial aprobado.

El artefacto Cronograma debe contemplar todas las actividades de detalle que involucra la atención a cargo del CONTRATISTA a excepción de la fase Evaluación de

Requerimiento. De ser necesario, y con la aprobación del BANCO, el cronograma debe incluir actividades de transferencia de conocimiento relacionadas al requerimiento atendido, tanto al personal TI como al equipo de Soporte y Mantenimiento del BANCO.

Una vez acordado y aprobado el cronograma con las horas-hombre requeridas, el CONTRATISTA está obligado a cumplir en los plazos acordados, incluyendo la fecha de entrega para los principales artefactos propios del ciclo de vida de desarrollo de software (documentos de análisis, prototipos, arquitectura, diseño). Para cualquier incumplimiento que no esté amparado en causas de fuerza mayor o caso fortuito o razones atribuibles a el BANCO (sustentados mediante un documento de propuesta de cambio), ésta no reconocerá un mayor número de horas-hombre y aplicará las penalidades a las que se refiere el contrato y/o las bases.

Una vez aprobado el cronograma, este solo podrá ser modificado mediante un acuerdo mutuo formalizado en un documento de control de cambios. La modificación unilateral del cronograma por parte del CONTRATISTA conllevará la aplicación automática de una penalidad del 10% sobre el valor total del requerimiento.

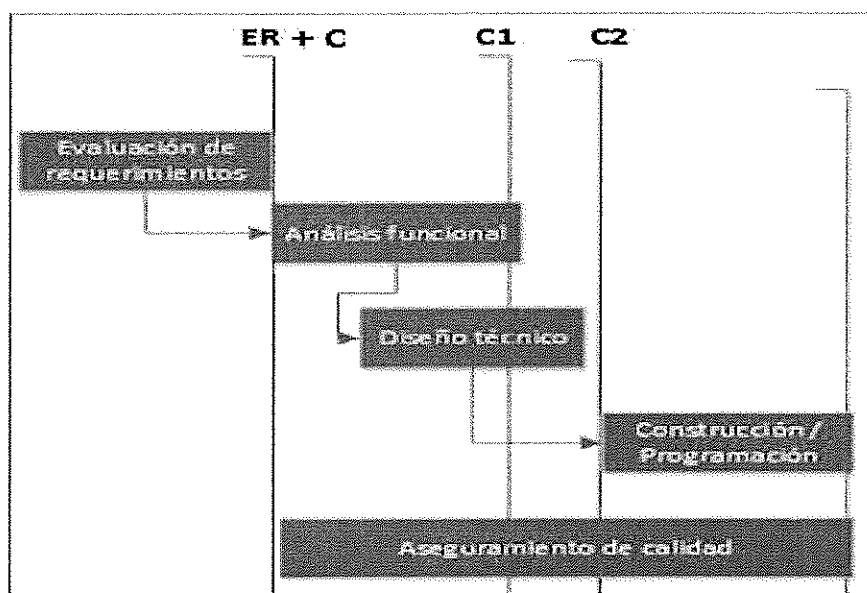
El CONTRATISTA tiene la obligación de mantener el cronograma actualizado semanalmente reflejando los avances reales en la ejecución de las actividades.

Comentario: En caso de presentarse desviaciones o retrasos generados por causas **NO imputables al contratista**, el procedimiento correcto es:

- **Notificación:** El CONTRATISTA debe alertar formalmente el bloqueo o retraso en el momento que ocurre.
- **Replanificación:** El CONTRATISTA deberá gestionar un Control de Cambio y presentar un cronograma actualizado para aprobación del BANCO.
- **Resultado:** El BANCO dará respuesta a la solicitud de cambio ya sea con una aprobación o rechazo del nuevo cronograma propuesto.

A continuación, se muestra gráficamente las restricciones descritas:

Figura N°4: Restricciones del cronograma



Elaboración Propia BANCO

Donde:

ER: Especificación de requerimiento

C: Cronograma

C1: Cronograma actualizado 1

C2: Cronograma actualizado 2 (final)

## 5. Revisión y conformidad de artefactos

El CONTRATISTA deberá presentar el o los artefactos, que conforman las fases de la atención solicitada en los plazos que indican el Cronograma. Dichos artefactos deberán ser revisados por el BANCO en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, y de tener la conformidad respectiva por parte del BANCO, el CONTRATISTA procederá con el inicio de la siguiente fase.

De existir consideraciones en la conformidad de un artefacto, éste será devuelto al CONTRATISTA para su corrección en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, período que incluye las posibles solicitudes de reconsideración de parte del CONTRATISTA. El CONTRATISTA está obligado a absolver las observaciones que surjan de cada verificación que se realice en un plazo máximo de 10 días hábiles. Se precisa que las horas consumidas como producto de las correcciones efectuadas por el CONTRATISTA no serán facturadas, siempre y cuando sean atribuibles al mismo CONTRATISTA.

## 6. Plazos y criticidad para las atenciones

El presente servicio manejará los siguientes plazos de atención:

**Tiempo de contacto (TC).** Plazo desde que el CONTRATISTA es notificado (vía herramienta de Gestión de la Demanda) de una incidencia/requerimiento hasta que se pone en contacto con el BANCO.

**Tiempo de respuesta (TR):** Plazo desde que el CONTRATISTA es notificado (vía herramienta de gestión de la demanda) hasta que devuelve una respuesta cualificada. La respuesta cualificada debe incluir: i) para el caso de una incidencia una estimación del tiempo de recuperación del servicio, y ii) para el caso de un requerimiento sería la fecha para iniciar las actividades de levantamiento de información del requerimiento.

**Tiempo de recuperación del servicio (TRS):** Solo para incidencias. Es el plazo desde que el CONTRATISTA es notificado (vía herramienta de gestión de la demanda) hasta que se restablece el servicio (podría ser mediante una solución transitoria en el código del aplicativo). Se precisa que un retorno a una versión anterior del código fuente no es una solución transitoria.

La criticidad será manejada bajo el siguiente cuadro y será aplicada tanto para los productos desarrollados por el CONTRATISTA como para las aplicaciones indicadas en el anexo A. Se precisa que la atención de los incidentes se realizará bajo el esquema de 24 x 7 x 365 (siguiendo los plazos indicados en el siguiente cuadro). El nivel de criticidad de la incidencia reportada lo determina el BANCO.

**Tabla N° 3: Tabla de incidencias y Requerimientos**

	Criticalidad	Descripción	TC	TR	TRS
<b>Incidencias</b>	<b>Nivel 1 Interrupción en aplicaciones críticas</b>	Atención a las fallas u errores identificados en todas las aplicaciones (ver anexo A). Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades que experimentan los usuarios o procesos y que causan una parada en el trabajo que impacta en los procesos críticos de negocio del BANCO.</li> <li>Error en alguna de sus funcionalidades del aplicativo crítico impidiendo completar el proceso asignado.</li> </ul>	10m	30m	A determinar en Fase preoperativa Se sugiere (3 a 4 Horas)
	<b>Nivel 2 Interrupción en aplicaciones no críticas</b>	Atención a las fallas u errores identificados en todas las aplicaciones (ver anexo A). Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades que experimentan los usuarios que causan funcionalidad limitada del aplicativo, no impactando en los procesos críticos del negocio.</li> <li>En una aplicación no crítica, no es posible ser accedida por uno más usuarios.</li> </ul>	20m	1h	A determinar en Fase preoperativa Se sugiere (8 Horas)
<b>Requerimiento</b>	<b>Nivel 1 Mediana</b>	El requerimiento involucra: <ul style="list-style-type: none"> <li>Un cambio normativo o por orden de alguna entidad encargada de la regulación y supervisión</li> <li>La pronta modificación necesaria para la correcta funcionalidad del sistema o por un potencial error o riesgo identificado.</li> <li>Creación o modificación de un producto o proceso</li> <li>Mejora u optimización de procesos.</li> <li>Implementación de mejoras a la Infraestructura tecnológica.</li> <li>La solicitud de un mantenimiento (evolutivo) o nuevo desarrollo (proyecto)</li> </ul>	4h	12h	A determinar en Fase preoperativa Se sugiere (24 a 48 Horas)

Elaboración Propia BANCO

Leyenda: m = minutos, h = horas

Importante: El plazo se contabiliza automáticamente desde la emisión de la primera alerta/notificación vía correo electrónico, telefónico, lo que ocurra primero. La falta de revisión de las alertas o del monitoreo por parte del personal del Contratista no detiene ni posterga el inicio del cómputo del plazo.

### 7. Ingreso de nuevos aplicativos para sus mantenimientos

La atención de aplicativos que no se encuentren listados en el anexo A se realizará bajo el siguiente procedimiento:

El BANCO solicita al CONTRATISTA, mediante la herramienta de Gestión de la Demanda, la inclusión del nuevo requerimiento y/o mantenimiento, y de contar con información documentaria deberá entregarla para el ingreso de la nueva aplicación.

El CONTRATISTA elaborará un informe con el siguiente contenido como mínimo:  
Cronograma de actividades necesarias para la implementación del respectivo ambiente de desarrollo y perfiles requeridos del nuevo aplicativo.

El plan propuesto para la transferencia de conocimiento hacia el CONTRATISTA. Lo mencionado en esta sección, formará parte de las actividades de preventa del CONTRATISTA y no habrá algún desembolso del BANCO.

### 8. Gestión de Cambios al Contrato

Toda modificación a los términos, condiciones, anexos o alcance establecidos en el presente documento deberá ser formalizada a través de una Adenda al Contrato o

mediante un Formato de Control de Cambios, el cual deberá ser fechado, numerado y firmado por los representantes autorizados de ambas partes.

No se considerará vigente ninguna modificación que no cumpla con este proceso formal de documentación y aprobación. EL CONTRATISTA mantendrá un Registro de Cambios actualizado y accesible para EL BANCO.

#### 9. Gestión de cambios para proyectos o mantenimiento evolutivo

Toda modificación al alcance ya definido de un mantenimiento evolutivo o proyecto, que se presente posterior a la aprobación de su respectivo cronograma, debe ser sustentado y presentado por el Subgerente de Construcción de Aplicaciones del BANCO al Comité Técnico respectivo, mediante un documento de propuesta de cambio (solicitud de cambio), el cual debe ser ingresado a la herramienta de Gestión de la Demanda modificando el ticket asociado al requerimiento, y el CONTRATISTA deberá iniciar su atención dentro de las próximas veinticuatro (24) horas.

#### 10. Modificaciones a aplicativos de mantenimiento por parte del BANCO

En caso de que el BANCO realice modificaciones por su cuenta en los aplicativos listados en el anexo A o en aquellos nuevos sistemas creados durante el presente contrato, estos cambios serán expuestos al CONTRATISTA antes o inmediatamente después de realizados. El BANCO deberá diferenciar claramente la sección modificada en el código para que no se afecte la garantía que provee el servicio. Así mismo el BANCO, será responsable de actualizar la documentación correspondiente, de acuerdo con la metodología definida. Se aclara que la propiedad de las fuentes es del BANCO.

#### 11. Validación del software desarrollado por el Servicio

La construcción de software realizada por el CONTRATISTA, como parte de una atención, deber cumplir los criterios de calidad (estándares de calidad) definidos en la Fase Preoperativa. Estos criterios de calidad serán proporcionados por el BANCO y/o sugeridos por el CONTRATISTA y complementado durante toda la operación del servicio.

Estas ejecuciones generan artefactos:

Reportes de resultados generados por la misma herramienta de softwares, y constancias de pruebas, para las pruebas realizadas manualmente. El documento que evidencie las pruebas realizadas por el CONTRATISTA será definido en la Fase preoperativa.

La actividad de validación de la construcción de software realizado y sus respectivos artefactos, son un requisito previo para pasar a la fase de certificación. Se espera que el BANCO realizará la misma validación y deberá obtener los mismos resultados satisfactorios.

#### 12. Actividades Excluidas del Alcance

Se precisa que las atenciones del presente servicio no están dirigidas a actividades de mesa de ayuda (Help Desk) o soporte directo a usuarios finales.

### 7.3.6 Herramienta de Software de Soporte para el Servicio

El CONTRATISTA deberá proveer como mínimo una (1) herramienta de software que englobe todo el servicio de soporte para la gestión y operatividad del servicio que utilizará durante el contrato, y que serán brindadas al BANCO para su uso como un servicio más del presente contrato. El CONTRATISTA deberá suministrar como mínimo las siguientes funcionalidades en la herramienta:

#### a) Software para la Gestión del Servicio

- Justificación de Uso: Indispensable para el control centralizado de proyectos, la medición del consumo de la Bolsa de Horas (BHU) y la visualización de métricas de desfase. Es la herramienta principal de las Jefaturas de Sección de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones para la gobernanza del servicio.
- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.

Características Mínimas:

- Aplicativo web con Acceso Web.
- Administración y control centralizado de los proyectos y mantenimientos, mostrando su estado actual en tableros de control (dashboards).
- Control de las horas reales consumidas en el mes vs la Bolsa de Horas Única.
- Gestión de los recursos asignados a la atención, en las distintas fases del servicio.
- Elaboración de informes y reportes de estado por fecha de corte.
- Mostrar métricas de desfase en tiempo (vs. cronograma).
- Detallar el incumplimiento de niveles de servicio (ANS) por cada requerimiento.
- Acceso o contenedor de la aplicación de reportes ordenados por mes.

#### b) Gestión de la demanda.

- Justificación de Uso: Constituye el canal oficial y único para el registro de requerimientos e incidentes. Es la fuente de la verdad para medir los ANS de Oportunidad (ANS-01, -02), Estabilidad (ANS-06, -07, -08) y Satisfacción (ANS-07).
- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.

Aplicativo web con las siguientes características:

- Acceso Web.
- Soportar los principales conceptos para un correcto registro de un proyecto o mantenimiento correctivos o evolutivos (criticidad, prioridad, origen del servicio, impacto).
- Proveer un número de tickets, indicando fecha y hora de atención, el cual medirá los plazos según el tipo de atención ingresado o registrado con el código de identificación que maneja el BANCO.
- Manejo de tiempos de respuesta (registro y alertas) en base al tipo de atención ingresada.
- Búsquedas y reportes exportables a Excel.
- Herramienta de Gestión de la Demanda del CONTRATISTA deberá registrar todos los puntos definidos en el cuadro de ANS (ver *Tabla N°2*), permitiendo el seguimiento y la generación de reportes para cada uno.

- EL CONTRATISTA deberá proveer, como parte de su servicio, una plataforma (herramienta) web para la gestión de la demanda, la cual servirá como canal oficial para el registro de requerimientos y la visualización del estado del servicio.

- **Características Mínimas Obligatorias:**

**Acceso:** Plataforma Web accesible vía HTTPS.

**Usuarios:** Soportar un mínimo de [50] usuarios nominales del BANCO.

**Funcionalidad Principal:**

Registro y seguimiento de nuevos requerimientos (tickets).

Visualización del consumo de la Bolsa de Horas (BHU) en tiempo real o con un máximo de 24h de desfase.

Generación de reportes de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).


Repositorio de entregables por requerimiento.

**Integración (Deseable):** Capacidad de conectarse vía API al GitLab del BANCO.

- **Dashboard Ejecutivo de Desempeño (Mensual):**

El CONTRATISTA deberá informar al Comité Operativo y Estratégico el consumo mensual, incluyendo la proyección del consumo restante.

El CONTRATISTA deberá entregar un dashboard ejecutivo que resuma el desempeño del servicio, consolidando los resultados de todos los ANS en los dominios clave de Oportunidad, Calidad, Estabilidad y Seguridad, entre otros. Este dashboard servirá como insumo principal para las reuniones del Comité de Dirección Estratégica, como de detalla a modo de ejemplo con algunos ANS a continuación: Ejemplo: Dashboard de Desempeño del Servicio - Fábrica de Software.

Dominio Estratégico	ANS Específico (del TDR)	Meta	Resultado Actual	Estado 
1. OPORTUNIDAD (¿Estamos a tiempo?)	ANS-01: Gestión y Estabilidad del Equipo	0 Incumplimientos	1 Incumplimiento (Exceso de rotación de personal)	✘ Rojo
	ANS-02: Oportuna Entrega de Requerimientos	0 Días de Retraso	0 Días de Retraso	✔ Verde
2. CALIDAD Y ESTABILIDAD (¿Funciona bien?)	ANS-03: Calidad Técnica y del Desarrollo	0 Devoluciones / Errores Críticos	1 Devolución (Entregable devuelto por 2da vez)	⚠ Ámbar
	ANS-04: Estabilidad en Producción	< 4 horas (Solución Incidente Crítico)	3.5 horas	✔ Verde
3. SEGURIDAD (¿Estamos protegidos?)	ANS-05: Seguridad del Software Entregado	Pasa (0 Vulnerabilidades Críticas/Altas)	Pasa	✔ Verde

<b>4. CUMPLIMIENTO</b> (¿Somos responsables?)	<b>ANS-06:</b> Cumplimiento Normativo y Contractual	0 Incumplimientos	0 Incumplimientos	✓ Verde
<b>5. SATISFACCIÓN</b> (¿El usuario está contento?)	<b>ANS-07:</b> Satisfacción del Cliente	>= 8 / 10	7.5 / 10	✗ Rojo

Importante: El dashboard se alimenta directamente de los resultados de los ANS.

**c) Gestión del Entregables/Artefactos**

- Justificación de Uso: Necesario para asegurar la Propiedad Intelectual del BANCO sobre todo artefacto generado (en línea con la Norma BANCO-DIR-8300-052-02) y garantizar la completa transferencia de conocimiento al finalizar el servicio.
- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.
- Características Mínimas:
- Aplicativo web con Acceso Web.
- Repositorio o contenedor de todos los entregables y artefactos (de gestión y técnicos) generados, por cada atención.
- La información generada deberá ser provista al BANCO al finalizar el servicio, manteniendo la estructura de carpetas implementada

**d) Herramienta de Estimación de Esfuerzo**

- Justificación de Uso: Para cumplir con el flujo de aprobación de requerimientos y garantizar que el BANCO paga un precio justo y proporcionado, basado en una estimación técnica y transparente, antes de consumir horas de la BHU.
- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.

Se debe considerar una herramienta que permita estimar el esfuerzo (expresado en horas hombre) que demandará una atención. La herramienta debe permitir:

**Metodología y Criterios de Estimación de Esfuerzo, se definirá en la Fase Preoperativa**

El postor deberá detallar en su propuesta técnica la metodología, criterios y herramientas que usará para estimar el esfuerzo (en horas) de cada requerimiento.

El BANCO exige esta información para garantizar estimaciones transparentes y precisas. Por ello, se reserva el derecho de:

- Solicitar la sustentación detallada de cualquier estimación presentada.
- Exigir un ajuste en caso de que la estimación sea notoriamente incorrecta por causas atribuibles al CONTRATISTA, sin que esto necesariamente implique un mayor costo para el BANCO.

La metodología de estimación debe ser clara, justificable y será un factor relevante en la evaluación técnica de la propuesta.

- Determinar la cantidad de esfuerzo por paquete de trabajo y/o por fase.

- Determinar las horas de gestión de la atención.
- Determinar cantidad de esfuerzo para el mantenimiento de sistemas y nuevos proyectos.
- El modelo de estimación que aplique la herramienta debe estar en base a la metodología de Análisis de Casos de Uso y/o Análisis de Puntos de Función. La herramienta debe poder asignar puntajes por escala a cada uno de los siguientes criterios a tomar en cuenta:
  - En relación con el sistema al cual está comprendido.
  - En relación al tipo (caso de uso o punto de función)
  - Respecto a su complejidad técnica.
  - En relación a factores externos con influencia sobre el caso de uso o punto de función en sí.
  - En relación al impacto de factores externos respecto a la productividad.
- La Herramienta de Estimación de Esfuerzo, será ajustada periódicamente durante el servicio con el CONTRATISTA considerando la información histórica y las mejoras en eficiencia obtenidos por el CONTRATISTA y el BANCO a lo largo del servicio. La herramienta de estimación de esfuerzo debe permitir simular el ajuste considerando la información histórica. Este esquema de ajuste permitirá mejorar gradualmente la capacidad de la herramienta para predecir resultados. Las métricas obtenidas se convertirán en activos del BANCO y deberán ser provistas al finalizar el servicio.

**e) Herramienta de control de calidad del Software desarrollado**

- Justificación de Uso: Indispensable para asegurar el cumplimiento de las métricas de Calidad Técnica (ANS-05) y Seguridad del Software (ANS-09), garantizando la estabilidad (ANS-06, -07, -08) de las aplicaciones antes y después de su pase a Producción.
- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.

El CONTRATISTA debe utilizar como parte del presente servicio, herramientas de software especializados para la ejecución de pruebas funcionales, no funcionales y de código fuente de las aplicaciones que forman parte del alcance del presente contrato. La herramienta deberá cumplir mínimamente con las siguientes funcionalidades y el BANCO deberá tener acceso a los casos de pruebas y a los resultados de las pruebas realizadas por el CONTRATISTA:

- Pruebas de caja blanca, para aplicaciones Java.
- Pruebas de carga y Stress.
- Las pruebas de carga y stress deberán soportar software ejecutado en protocolo http, https y web services, cuando apliquen.
- Incluye pruebas de escalabilidad y volumen, emulando múltiples usuarios y picos de actividad, independientemente de la tecnología o el protocolo de comunicación de la aplicación bajo prueba (ej. HTTP/S, Web Services, Sockets, Procesos Batch, entre otros).
- Pruebas simuladas con solicitudes o consumo de servicios en forma secuencial y concurrente.
- Pruebas de interoperabilidad para web services, http, https.
- Pruebas de Vulnerabilidades.

- Pruebas de compatibilidad para web y escritorio, según sea pertinente: Como mínimo en las siguientes plataformas:

Todas las aplicaciones y soluciones web desarrolladas como parte de este servicio deberán ser plenamente compatibles y funcionales en los siguientes navegadores, de acuerdo con la política de versiones que se detalla a continuación:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

#### **Política de Versiones Soportadas:**

La compatibilidad del software se deberá garantizar, de manera obligatoria, con la versión del navegador que el BANCO tenga homologada y en uso en su plataforma tecnológica al momento del desarrollo y despliegue.

El BANCO será responsable de informar al CONTRATISTA cuáles son las versiones oficiales y vigentes de cada navegador soportado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge). Cualquier actualización de la versión estándar por parte del BANCO durante la vigencia del contrato será comunicada formalmente para que el CONTRATISTA asegure la compatibilidad futura.

#### **Ejemplo de Aplicación de la Política:**

Si al momento de la entrega de un producto software, la versión estable vigente de Google Chrome es la 125.x, el CONTRATISTA deberá asegurar la compatibilidad total con las versiones 125.x, 124.x y 123.x. Esta misma lógica se aplicará para Firefox y Edge.

#### **Exclusión Explícita:**

No se dará soporte ni se realizarán pruebas de compatibilidad en el navegador Internet Explorer en ninguna de sus versiones, por considerarse tecnología obsoleta y un riesgo para la seguridad.

- Con Sistemas Operativos (Windows XP Professional, Windows 7 Enterprise, Windows 10 Enterprise, Windows 10 professional)
- Con Hardware tales como desktops, laptops y móviles, entre otros en caso aplique (Ver anexo E).

#### **Pruebas Estructurales para Java.**

- Revisión de Estándares.
- Pruebas de complejidad ciclomática.
- Revisión de comentarios de código.
- Análisis de cobertura de código.
- Análisis de cobertura de componentes.
- Pruebas funcionales de regresión.
  - Creación y ejecución automática de pruebas.

- Pruebas de ETL para desarrollos BI.
  - Automatización de procesos
  - Extracción de datos.
  - Construcción de dashboard

**f) Precisiones acerca de las Herramientas de soporte solicitadas para el servicio**

- Las herramientas deberán estar alojada fuera de la infraestructura del BANCO.
- Las herramientas de software del tipo comercial utilizado por el CONTRATISTA durante el servicio, deberá contar con mantenimiento durante el periodo de duración del contrato, y seis (6) meses como mínimo posterior al contrato, para el cierre adecuado del mismo.
- La información generada como parte del uso de las herramientas del servicio, es propiedad del BANCO, las cuales deben ser provistas al finalizar el servicio. La entrega de la información será definida en la etapa preoperativa.
- El tipo de acceso a proveer al BANCO serán vía web, del tipo lectura, a excepción de las herramientas de gestión de la demanda en donde se requerirá del acceso lectura, escritura y edición.
- El CONTRATISTA otorgará al BANCO el licenciamiento de acceso a la herramienta 'Software para la gestión del servicio', la cual permitirá la visualización y control centralizado de todos los proyectos y mantenimientos.
- Durante la Fase preoperativa el CONTRATISTA deberá asegurar que las herramientas cumplan con todas las características solicitadas. En este sentido, la conformidad por parte del BANCO es requisito indispensable para iniciar la Fase Operativa
- Durante la Fase Operativa el CONTRATISTA deberá asegurar cualquier actualización dentro de las herramientas de gestión que sean necesarias aplicar como parte de la mejora continua de esta herramienta.

**7.3.7 Líneas de Comunicación:**

1. Las comunicaciones entre el CONTRATISTA y el BANCO se realizarán por defecto, a través de una VPN SITE TO SITE y Client To Site.
2. En el caso de la línea dedicada:
  - El CONTRATISTA deberá suministrar los equipamientos de comunicación para establecer la comunicación entre la sede BANCO y la sede Fabrica de software, considerando equipos de seguridad de tipo firewall perimetral para ambas sedes, lo cual nos permitirá mantener visibilidad y trazabilidad del flujo de información, en donde los logs deberán de ser enviados al SIEM del BANCO.
  - La línea de comunicación deberá ser provista en fibra óptica, con un ancho de banda que asegure la continuidad y la calidad del servicio.
  - El CONTRATISTA debe garantizar la alta disponibilidad para los equipos de comunicación y de seguridad a ser considerada por el CONTRATISTA.
  - El BANCO proporcionará un segmento de red aislada (DMZ), que proviene del Firewall de Seguridad de cada Empresa, un espacio dentro del Rack de comunicaciones para instalar los equipos de comunicación correspondiente (Router), tomas de energía para la instalación de los equipos de comunicaciones. Se precisa que los aspectos relacionados al rack, tomas eléctricas, cableados deberán ser coordinados con la subgerencia de Producción, área que está encargado de la supervisión del datacenter.

- Las actividades relacionadas a configuración de equipos propiedad del BANCO, serán ejecutadas por los responsables técnicos del BANCO, siempre en coordinación con el personal técnico del CONTRATISTA. Debe ser coordinado con la Sub-Gerencia de Producción.

### 7.3.8 Estándares de Seguridad, Arquitectura y Cumplimiento Normativo

El Contratista deberá cumplir con los estándares, lineamientos, procesos, normas, políticas vigentes y/o cualquier documento definido por el BANCO. En ausencia de éstos, la Empresa y el Contratista podrán definirlos en la etapa preoperativa. Entre los principales se encuentran:

- a) Estándares y Marcos de Gobierno de Seguridad
- b) Lineamientos de Arquitectura – Software e Integración
- c) Lineamientos de Arquitectura – Infraestructura y operaciones
- d) Estándares de Servidores

**Comentario:** Durante la Fase Pre-operativa y el inicio de la ejecución contractual, el BANCO facilitará al CONTRATISTA el acceso a la normativa interna vigente (Directivas de Ciclo de Vida de Software, Estándares de Codificación Segura, entre otros).

#### **Marcos de Gobierno de Seguridad y Cumplimiento Obligatorio:**

El CONTRATISTA deberá integrar la seguridad en cada fase del Ciclo de Vida del Desarrollo de Software Seguro (SSDLC), garantizando que todos los entregables sean inherentemente seguros.

La política de seguridad del BANCO es el estándar supremo y de cumplimiento obligatorio. Dicha política se fundamenta y toma como referencia marcos y normativas líderes de la industria. Por lo tanto, el CONTRATISTA deberá demostrar el cumplimiento de los estándares de seguridad que el BANCO defina, los cuales se basan, como mínimo, en las versiones más recientes de los siguientes marcos de referencia:

#### **Testing:**

- OWASP (Open Web Application Security Project)
- NIST Secure Software Development Framework (SSDF).
- ISO/IEC 27034 - Application Security.

#### **Implementación:**

- OWASP ASVS (Application Security Verification Standard 5.0 o superior): Utilización mandatoria como marco para el diseño, codificación y pruebas de seguridad. Todas las aplicaciones críticas del BANCO deberán cumplir, como mínimo, con el Nivel de Verificación 2.
- OWASP MASVS

#### **Evaluación Postura:**

El CONTRATISTA deberá utilizar este modelo para evaluar anualmente sus prácticas de seguridad y presentar al BANCO un plan de mejora continua, garantizando la evolución de su madurez en la construcción de software seguro.

- NIST: Secure Software Development Framework (SSDF).

- PCI-DSS: Para todas las aplicaciones que manejen datos de tarjetas de pago.
- ISO/IEC 27034: Para la seguridad de las aplicaciones.
- Normativa SBS: Resolución SBS N° 504-2021 (Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad).
- Norma Técnica Peruana: NTP-ISO/IEC 27001-2022.

#### **Lineamientos de Arquitectura y Calidad de Código:**

- El código debe ser de alta calidad, mantenible y cumplir con los estándares de lenguajes y frameworks aprobados por el BANCO.
- Queda estrictamente prohibido codificar credenciales o datos sensibles en duro (hardcoding).
- Toda API deberá estar documentada siguiendo estándares como OpenAPI.
- Las aplicaciones deberán integrarse con las herramientas de monitoreo y observabilidad del BANCO.
- Integración y APIs: Implementar mecanismos de integración estándar y resilientes (ej. API REST, colas de mensajes) para la comunicación entre sistemas. Toda API creada o utilizada deberá contar con una documentación técnica clara y completa, siguiendo estándares como OpenAPI Autenticación fuerte (OAuth2.0, OpenID Connect). Cifrado TLS 1.2 o superior. Limitación de tasa de peticiones (Rate limiting / Anti-DDoS). Validación y sanitización de inputs para prevenir inyecciones. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

#### **Seguridad de la Información y Derecho de Auditoría:**

- Cumplimiento de Políticas: EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las políticas, normativas, y marcos de referencia como: PCI DSS 4.0.1, NIST CSF 2.0, ISO/IEC 27001 y MITRE ATT&CK como marcos de referencia y estándares de seguridad de la información y ciberseguridad de EL BANCO, los cuales le serán proporcionados al inicio del servicio.
- Gestión de Accesos: La asignación de privilegios se registrará por el principio de mínimo privilegio y será auditada y aprobada exclusivamente por el Área de Seguridad de la Información del BANCO.
- Auditoría de Código Fuente: El BANCO se reserva el derecho de realizar auditorías periódicas sobre el código fuente. Si se encuentran hallazgos críticos, el CONTRATISTA estará obligado a ejecutar un Plan de Remediación a su propio costo. El plan de acción debe ser validado por el BANCO y que habrá un seguimiento continuo hasta el cierre del hallazgo.
- Las auditorías deben de ser no programadas (ad-hoc) en caso de incidentes de seguridad, fugas de información o incumplimiento grave detectado, sin plazo programado.

Confidencialidad: Se reitera la obligación de cumplir con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

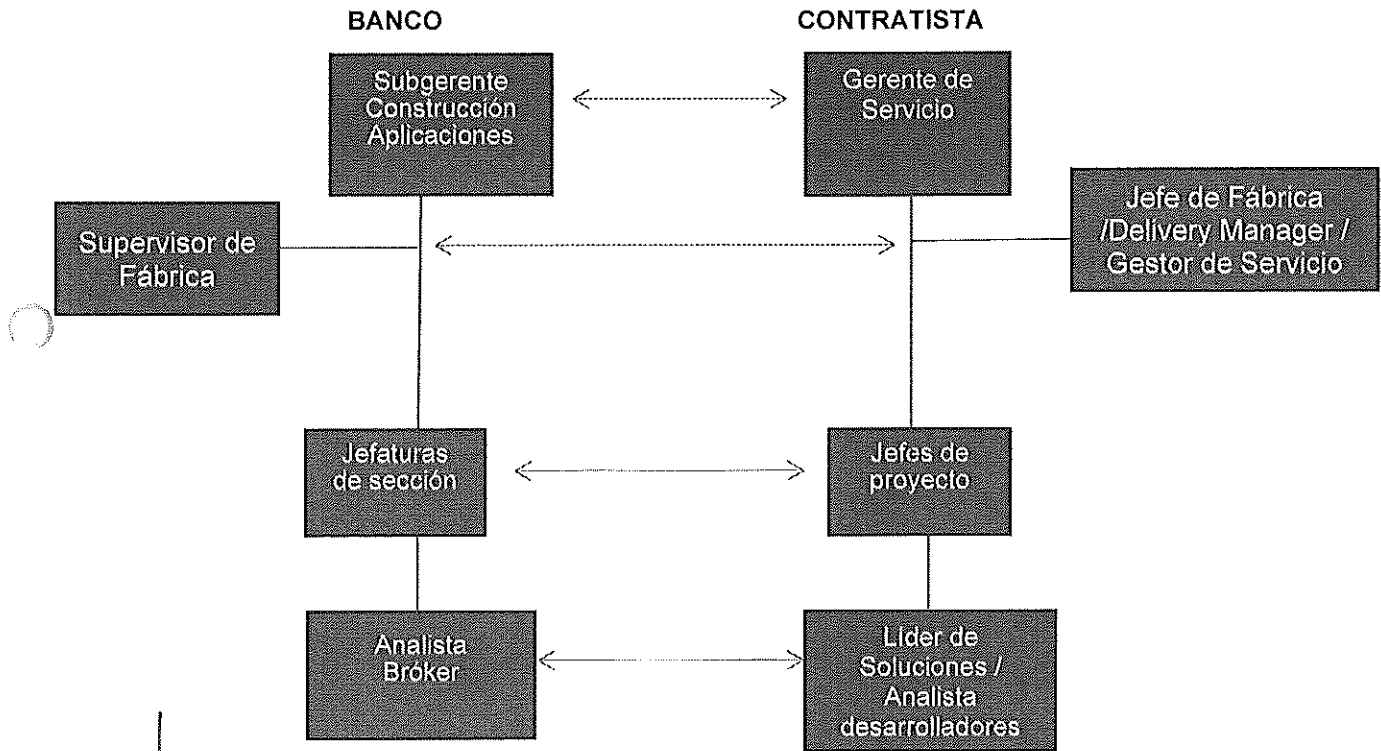
#### **Obligaciones por Contratación Significativa:**

Gestión de Riesgos Operativos: El CONTRATISTA deberá identificar, evaluar y mitigar continuamente los riesgos operativos, reportando cualquier incidente al BANCO en un plazo no mayor a dos (2) horas.

Continuidad del Negocio: El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) en un plazo de 30 días posteriores a la firma del contrato. Se establece un

Tiempo Objetivo de Recuperación (TOR) de cuatro (4) horas y un Punto Objetivo de Recuperación (POR) de una (1) hora. Se realizarán pruebas anuales del plan.

**b.10) Estructura y responsabilidades del BANCO y CONTRATISTA para el servicio:**



**a) Subgerente de Construcción de Aplicaciones BANCO**

Es el Subgerente de Construcción de Aplicaciones tendrá como misión principal velar por el cumplimiento del plan de atención de los requerimientos de los aplicativos del BANCO. Este perfil tendrá la suficiente autoridad y atribución para resolver los conflictos al interno del CONTRATISTA que puedan poner en riesgo los objetivos, metas o resultados del servicio.

**b) Jefatura de Sección del BANCO**

Son los Jefes de sección de Sistemas Bancarios, Sistemas Administrativos y Soluciones Digitales de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones, se encargarán de administrar las atenciones solicitadas al servicio y ser la contraparte de Gestor de Servicio asignado por el CONTRATISTA.

Tendrán como funciones la de coordinar temas técnicos relacionados al servicio como: requerimientos, incidencias, aprobación de artefactos, responsable de gestionar los pases al ambiente de Certificación, así como proveer la conformidad del servicio a nivel del BANCO.

Aprobará el consumo mensual de las bolsas de horas. Para ello deberá tener conocimiento de los requerimientos y que estarán registrados en la herramienta de Gestión de la Demanda para el perfil asignado.

**c) Supervisor de Fábrica del BANCO**

El supervisor de fábrica tiene como función principal gestionar la atención administrativa, técnica, funcional y del contrato con el CONTRATISTA y con las Jefaturas de sección, y áreas usuarias del BANCO, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y alcance del servicio contratado.

Apoyará a los Jefes de Sección del BANCO con la gestión de todos los requerimientos que solicite, así como los incidentes que se generen, además de la elaboración de reportes de avance y consumo de horas.

**d) Analista Broker del BANCO**

Es el especialista del BANCO responsable del requerimiento asignado, desde el inicio hasta el cierre del mismo, así como gestionar con el CONTRATISTA las integraciones, pruebas de calidad de software y el flujo de datos entre las distintas aplicaciones del ecosistema tecnológico del BANCO. Su misión es asegurar que los sistemas se comuniquen de manera segura, eficiente y estandarizada. Validar los artefactos de integración entregados por el CONTRATISTA, asegurando el cumplimiento de los estándares del BANCO. Liderar la resolución de incidentes técnicos cuya causa raíz apunte a fallas de comunicación entre sistemas.

**e) Fiscalizaciones Posteriores**

El BANCO podrá realizar verificaciones del alcance solicitado en Los Términos de Referencia (TDR) al Contratista sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio.

**7.3.9 Cambio de Personal**

**PERSONAL CLAVE**

Es posible rotar/reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio siempre que se trate de personal con las mismas o mejores condiciones que las solicitadas en bases para el personal rotado o reemplazado, lo cual estará sujeto a aprobación por parte del Gerente de Servicio, debiendo informarse, mediante una comunicación formal dirigida al BANCO con la debida anticipación (mínimo 30 días calendario antes), salvo supuestos de fuerza mayor debidamente acreditados. Aceptado el reemplazo, BANCO no reconocerá doble cargo de horas-hombre para ninguna actividad o etapa del proyecto, obligándose al Contratista a cumplir con el cronograma acordado. El Contratista deberá asegurar la transferencia de conocimiento al nuevo personal, presentando para ello un acta de conformidad donde asegura que el nuevo personal ha sido preparado para asumir la función y que no afectará la continuidad del trabajo asignado.

El personal propuesto en la oferta del Contratista no deberá ser rotado o reemplazado por el Contratista más de una rotación dentro de un semestre (Enero - Junio o Julio-Diciembre), salvo casos excepcionales debidamente sustentados para lo cual el Contratista deberá presentar la documentación fehaciente que justifique el cambio o rotación de dicho personal.

De igual forma, todo cambio que se realice excepcionalmente por motivos de fuerza mayor, no se contabilizará para la aplicación de penalidades.

### OTRO PERSONAL

BANCO se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de personal del Contratista asignados al servicio, si a su criterio éstos no cumplen con los requisitos y desempeño para la función encomendada. Los criterios para solicitar el cambio de personal serán: desempeño en labores encomendadas y cumplimiento de normas de comportamiento y estándares usados en el servicio.

En el caso de que BANCO solicite el cambio del personal asignado, el Contratista deberá brindar una respuesta dentro del plazo máximo de siete (07) días calendario, con los sustentos correspondientes a fin de que BANCO evalúe y apruebe el perfil propuesto. De ser aceptado el cambio, el Contratista formalizará el cambio en un período no mayor de tres (03) días calendario, asegurando la continuidad al servicio. Cualquier retraso o costo que genere la demora en la implementación del cambio, deberá ser asumido en su totalidad por el contratista, siendo pasible de aplicación de las penalidades que correspondan.

Tratándose de proyectos el área usuaria deberá establecer las metodologías de gestión de proyectos, que se encuentran contemplados en la Directiva **BN-DIR-7700-272-03 GESTIÓN DEL PORTAFOLIO Y PROYECTOS**, con la finalidad de asegurar la calidad, plazos de ejecución, monitoreo y cumplimiento del alcance de los proyectos.

#### 7.4 Plan de trabajo

El Plan de Trabajo es la herramienta de planificación y gestión que regirá la ejecución de las actividades del servicio. El CONTRATISTA deberá presentar una versión detallada de dicho plan el primer día hábil de la Fase pre-operativa.

El plan deberá especificar, como mínimo, el alcance, las actividades y los plazos para la ejecución del proyecto. Deberá incluir obligatoriamente la planificación para la transferencia de conocimiento de las aplicaciones descritas en el Anexo A.

El CONTRATISTA, es el único responsable del seguimiento, control y cumplimiento exitoso del Plan de Trabajo, para lo cual determinará la asignación de recursos y el nivel de esfuerzo necesarios. La ejecución completa de todas las actividades del plan es una **condición indispensable para iniciar la Fase operativa**. El BANCO no incurrirá en ningún pago por ampliaciones o retrasos en el cronograma, salvo que la demora sea directamente imputable al BANCO.  
actividades.

#### 7.5 Seguros

De acuerdo con la coordinación y validación realizada por el Área de Seguros de Patrimonio mencionó con un correo lo siguiente: El CONTRATISTA debido a la naturaleza del servicio, **no aplica la contratación de Seguros**.

#### 7.6 Garantías

La garantía de las atenciones que forman parte del servicio será a lo largo de todo el tiempo que dure el servicio. Frente a un error identificado en el ambiente de producción y en donde se evidencie la responsabilidad del Contratista con respecto al alcance de la atención realizada, el Contratista deberá corregirlo inmediatamente y sin ningún costo para la Empresa. La evidencia que se cita en el párrafo anterior (entendido como el objeto que demuestre el responsable del error) es el medio por el cual, Contratista y BANCO DE LA NACIÓN, logran definir el responsable.

El Contratista asumirá las garantías por todas las atenciones realizadas hasta el último día del servicio.

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta el otorgamiento de la conformidad final.

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

## 7.7 Lugar y plazo de prestación del servicio

### 7.7.1 Lugar

Se realizará bajo una modalidad híbrida, combinando el trabajo remoto con la presencia física en la sede principal Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima del BANCO, bajo las siguientes consideraciones:

#### 1. Modalidad Principal (Remota)

- Las actividades ordinarias del servicio se realizarán desde las instalaciones del CONTRATISTA. Dichas instalaciones deben garantizar un entorno seguro y profesional que cumpla, como mínimo, con las siguientes características:
- Seguridad Física: Control de acceso (biométrico o por tarjeta) y sistema de video vigilancia (CCTV).
- Infraestructura de Red: Conexión a internet redundante y una red interna segmentada para aislar el tráfico de datos del BANCO.
- Continuidad Operativa: Sistemas de respaldo de energía (UPS y/o grupo electrógeno).
- Puestos de Trabajo Seguros: Equipos de cómputo con software licenciado, antivirus y configuraciones de seguridad alineadas a los estándares del BANCO.
- El CONTRATISTA es enteramente responsable de proveer el equipamiento necesario y de asegurar que las condiciones de conexión y seguridad del entorno remoto cumplan con todas las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad del BANCO.

#### 2. Modalidad Secundaria (Presencial)

Excepcionalmente, cuando la naturaleza de una actividad específica lo requiera (por ejemplo, reuniones de planificación, talleres de trabajo o resolución de incidentes críticos), el BANCO podrá disponer la presencia del personal clave en sus instalaciones, ubicadas en la Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Esta disposición se realizará siempre previa coordinación y con la autorización expresa del gestor del servicio por parte del BANCO.

### 7.7.2 Plazo

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de mil noventa y

seis (1096) días calendario, de acuerdo a la siguiente distribución:

- El plazo para la ejecución de las actividades previas de la Fase Pre Operativa es de treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato de servicio
- El plazo para la ejecución de las actividades de la Fase Operativa es de: Mil sesenta y seis (1066) días calendario o de 240,000 horas (lo que ocurra primero), el mismo que se computa desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de Pre Operativa.
- El plazo para la transición y cierre es de sesenta (60) días calendario: Esta fase se ejecutará durante los últimos sesenta (60) días calendario del plazo contractual y estará contenida dentro del final de la Fase Operativa. Su objetivo es asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada que garantice la continuidad operativa del servicio, ya sea que este retorne al BANCO o sea asumido por un nuevo proveedor.

## 7.8 Entregables o Productos

El CONTRATISTA deberá presentar los siguientes entregables a lo largo del servicio, los cuales son requisito indispensable para la conformidad y el pago correspondiente. Los plazos de revisión y conformidad por parte del BANCO se regirán por lo establecido en el presente documento.

### 1. Entregables de la Fase Pre-operativa

#### Entregable N° 1: Acta de Aprobación del Plan de Trabajo

**Contenido:** Documento formal que deja constancia de la aprobación por parte del BANCO al "Plan de Trabajo detallado" presentado por el CONTRATISTA, firmado por los representantes designados.

**Plazo de Presentación:** Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del inicio de la Fase Pre-Operativa.

**Condición Relevante:** La aprobación de este entregable es un requisito obligatorio para continuar con la ejecución de las demás actividades de esta fase.

#### Entregable N° 2: Acta de Cierre y Conformidad de la Fase Pre-Operativa

**Contenido:** Documento formal que certifica el cumplimiento satisfactorio de todas las actividades y acuerdos definidos para esta fase. Se deberán adjuntar todas las evidencias que certifiquen la finalización de dichas actividades.

**Plazo de Presentación:** El acta deberá ser firmada el último día del plazo de la Fase Pre-Operativa y presentada a Mesa de Partes Virtual al día hábil siguiente.

**Condición Relevante:** La conformidad de esta acta marca la culminación exitosa de la Fase Pre-Operativa y es el requisito indispensable para dar inicio formal a la Fase Operativa.

### 2. Entregables Mensuales de la Fase Operativa

**Informe Ejecutivo Mensual:** Incluye el resumen de consumo de horas, el cálculo de penalidades y el estado de las atenciones.

**Consolidado Mensual de Atenciones:** Reporte en formato Excel con el detalle histórico y actualizado de cada requerimiento gestionado.

**Reporte de Indicadores (Dashboard, o similar):** Conforme a lo establecido en el Anexo D.

### 3. Entregables de la Fase de Transición de Salida

**Informe final del servicio:** Con la descripción detallada y actas de conformidad de todas las actividades de transición.

**Paquete de Transferencia completo y verificado por cada aplicativo desarrollado:**  
Incluye el código fuente, toda la documentación y el Manual de Despliegue ("Runbook").

**4. Entregables / Artefactos:** (Ver Anexo C)

**5. Entregables de Cómputo e Inicio del Plazo del Servicio:**

*Ver numeral 7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR > 7.1 Descripción Detallada Del Servicio a Contratar -> a.) Cómputo e Inicio del Plazo del Servicio*

## 8. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 8.1 Requisitos del proveedor

#### MODELO DE MADUREZ

El CONTRATISTA deberá demostrar un nivel de madurez superior en sus procesos de desarrollo y, para ello, se establece como requisito obligatorio que la empresa sea certificada en CMMI for Development (CMMI-Dev), como mínimo en el Nivel 3, vigente. Para acreditarlo, EL CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación en la etapa de perfeccionamiento del contrato:

- Copia del certificado vigente que lo acredite, avalado por el CMMI Institute.
- Copia impresa o enlace verificable de la publicación oficial en el sitio web del CMMI Institute (Published Appraisal Results) donde se pueda constatar la vigencia y el nivel de la certificación a la fecha de presentación de la oferta.

#### Precisiones:

En el caso de consorcios, el certificado del nivel de madurez de CMMI deberá acreditarse por la(s) empresa(s) que van a realizar directamente las actividades de gestión del servicio, conforme a lo indicado en su promesa formal de consorcio.

Demuestra que el CONTRATISTA tiene procesos de desarrollo estandarizados, definidos y documentados que se aplican consistentemente en toda la organización.

Asegurar la calidad y predictibilidad del software o sistema que se va a desarrollar, minimizando riesgos, retrasos y defectos en el producto final.

### 8.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

#### > Equipamiento

El CONTRATISTA deberá proveer, por su cuenta y costo, todo el equipamiento necesario para la correcta ejecución del servicio de forma remota.

#### A. Otro Equipamiento

- **Equipos de Cómputo:** El CONTRATISTA asignará a cada miembro del personal un equipo de cómputo (laptop) con la capacidad y el rendimiento necesarios para las labores de análisis, desarrollo, compilación y pruebas de software. Dichos equipos deberán contar con características técnicas modernas que no obstaculicen la productividad.
- **Software y Licenciamiento:** El CONTRATISTA deberá proveer todas las licencias de software requeridas para la prestación del servicio, incluyendo, pero no limitándose a:

sistemas operativos, suites de ofimática, herramientas de desarrollo (IDEs), gestores de bases de datos, y cualquier otro software especializado.

- **Herramientas de Seguridad:** Cada equipo de cómputo provisto por el CONTRATISTA deberá contar con una solución de antivirus corporativo y software antimalware debidamente licenciado y actualizado.

El equipamiento de cómputo para la prestación del servicio será el equipamiento informático personal necesario y con las capacidades requeridas de HW y SW para la provisión del servicio. Este equipamiento de cómputo tendrá las configuraciones, accesos, las licencias (de sistema operativo aplicaciones y de programación), herramientas, capacidad de procesamiento y almacenamiento necesaria para el especialista a cargo de la atención del servicio. A modo general, el equipamiento será brindado por el CONTRATISTA, salvo se esté realizando trabajo presencial en las instalaciones del BANCO.

Importante: Todo lo mencionado anteriormente se verificará a la firma de Contrato.

#### ➤ Infraestructura estratégica

El CONTRATISTA deberá garantizar una infraestructura de comunicaciones robusta para su personal remoto, que incluya una conexión a internet de alta velocidad, estable y con mecanismos de redundancia para asegurar la continuidad del servicio y una conexión fluida a los sistemas del BANCO.

El CONTRATISTA deberá cumplir con todos los protocolos y mecanismos de seguridad que el BANCO defina para el acceso seguro (ej. VPN) a sus redes, sistemas y entornos de trabajo.

#### 8.2.1 Personal

##### a) Personal indispensable:

El presente requerimiento detalla las cantidades mínimas necesarias. No obstante, estas podrán ser ajustadas en función de la demanda y la dinámica operativa del BANCO.

##### Gerente del Servicio

Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Gerente de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

##### Actividades y Responsabilidades Principales:

Encargado del cumplimiento de las etapas/fases para los proyectos bajo el marco tradicional (PMBOK) y para proyectos bajo el marco ágil (SCRUM). Las horas que se hagan uso por este rol no serán consideradas como "horas efectivas de servicio" y no representará costo alguno adicional al BANCO debido a que debe formar parte inherente del servicio a brindar, cuyas responsabilidades son las siguientes:

- Velar por que los compromisos contractuales se cumplan.
- Administra el servicio por parte del Contratista e informar al BANCO los cambios que pudieran ocurrir a lo largo del mismo y mantener actualizada la documentación sobre el estado del servicio, así como el registro histórico de los eventos desarrollados y sus causales.
- Coordinar la ejecución del servicio y mantener comunicación formal (físico y correo electrónico) de manera permanente con el Jefe de la Secciones (Sistemas

Bancarios, soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

- Supervisar y hacer cumplir los tiempos conforme a lo pactado.
- Planificar, gestionar y realizar el seguimiento adecuado al servicio que es materia del contrato.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo de procedimientos para el control de cambios al servicio, manteniendo al día la documentación de los cambios.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del manejo de problemas en el servicio.
- Hacer cumplir las actividades de la metodología y estándares establecidos en la directiva de la Directiva Gestión del Portafolio y Proyectos y la Directiva de Gestión de la Demanda de Tecnologías de Información vigentes
- Gestionar la ejecución de los proyectos/requerimientos asignados al contratista.
- Hacer cumplir las políticas y estándares de la seguridad de la información establecida en el BANCO.
- Hacer cumplir los tiempos de atención establecidos Jefe de las Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Informar vía correo electrónico inmediatamente las incidencias y/o problemas detectados durante la ejecución del servicio el Jefe de la Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y al Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Proponer, brindar y documentar indicadores de gestión de la efectividad del servicio con una periodicidad mensual y remitirlos a Jefe de las Secciones (Sistemas Bancarios, soluciones Digitales y Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Elaborar y remitir diariamente vía correo electrónico el informe del estado de la gestión de los proyectos y/o requerimientos en curso.
- Elaboración de informes mensuales sobre la gestión del servicio, el cual incluye los indicadores y/o métricas mensuales y el análisis de riesgos de los proyectos/requerimientos en curso que les haya sido asignados por el BANCO.
- Sostener reuniones periódicas o en los casos que requiera el BANCO
- Cefirse al procedimiento de gestión de versiones de documentos que tenga implementado el BANCO para el control de versiones de los documentos.
- Elaboración de todos los documentos establecidos en el proceso de gestión de proyectos tradicionales y/o proyectos ágiles.
- Informar vía correo electrónico inmediatamente los cambios de personal a la Jefe de la Secciones (Sistemas Bancarios, soluciones Digitales y Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

El trabajo del gerente de servicio será mixto (presencial y remoto) en coordinación y de acuerdo con la necesidad del BANCO.

Ser el único punto de contacto (SPOC) ante el BANCO para todos los asuntos contractuales, operativos y de escalamiento del servicio.

- Liderar la participación del CONTRATISTA en el Comité de Dirección Estratégico y el Comité Técnico Operativo.
- Ser el responsable final de garantizar el cumplimiento de todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la correcta gestión de la Bolsa de Horas (BHU).
- Gestionar los riesgos, problemas e impedimentos del servicio, y presentar los planes de mejora continua al Comité Técnico.
- Asegurar la calidad de todos los entregables y la correcta gestión del personal asignado (clave y no clave).

### Gestor de Servicio

Se requiere que el CONTRATISTA dedique de dos (02) Gestor de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

### Actividades y Responsabilidades Principales:

Encargado del cumplimiento de las etapas/fases para los proyectos bajo el marco tradicional (PMBOK) y para proyectos bajo el marco ágil (SCRUM). Las horas que se hagan uso por este rol no serán consideradas como "horas efectivas de servicio" y no representará costo alguno adicional al BANCO debido a que debe formar parte inherente del servicio a brindar, cuyas responsabilidades son las siguientes:

- Velar por que los compromisos contractuales se cumplan.
- Administra el servicio por parte del Contratista e informar al BANCO los cambios que pudieran ocurrir a lo largo del mismo y mantener actualizada la documentación sobre el estado del servicio, así como el registro histórico de los eventos desarrollados y sus causales.
- Coordinar la ejecución del servicio y mantener comunicación formal (físico y correo electrónico) de manera permanente con el Jefe de la Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Supervisar y hacer cumplir los tiempos conforme a lo pactado.
- Planificar, gestionar y realizar el seguimiento adecuado al servicio que es materia del contrato.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo de procedimientos para el control de cambios al servicio, manteniendo al día la documentación de los cambios.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del manejo de problemas en el servicio.
- Hacer cumplir las actividades de la metodología y estándares establecidos en la directiva de la Directiva Gestión del Portafolio y Proyectos y la Directiva de Gestión de la Demanda de Tecnologías de Información vigentes
- Gestionar la ejecución de los proyectos/requerimientos asignados al contratista.
- Hacer cumplir las políticas y estándares de la seguridad de la información establecida en el BANCO.
- Hacer cumplir los tiempos de atención establecidos Jefe de las Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Informar vía correo electrónico inmediatamente las incidencias y/o problemas detectados durante la ejecución del servicio el Jefe de la Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y al Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Proponer, brindar y documentar indicadores de gestión de la efectividad del servicio con una periodicidad mensual y remitirlos a Jefe de las Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.
- Elaborar y remitir diariamente vía correo electrónico el informe del estado de la gestión de los proyectos y/o requerimientos en curso.
- Elaboración de informes mensuales sobre la gestión del servicio, el cual incluye los indicadores y/o métricas mensuales y el análisis de riesgos de los proyectos/requerimientos en curso que les haya sido asignados por el BANCO.
- Sostener reuniones periódicas o en los casos que requiera el BANCO
- Cefñirse al procedimiento de gestión de versiones de documentos que tenga implementado el BANCO para el control de versiones de los documentos.

- Elaboración de todos los documentos establecidos en el proceso de gestión de proyectos tradicionales y/o proyectos ágiles.
- Informar vía correo electrónico inmediatamente los cambios de personal a la Jefe de la Secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales y Sistemas Administrativos), Supervisor de Fábrica y con el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

El trabajo del Gestor de servicio será mixto (presencial y remoto) en coordinación y de acuerdo con la necesidad del BANCO.

Ser el único punto de contacto (SPOC) ante el BANCO para todos los asuntos contractuales, operativos y de escalamiento del servicio.

- Liderar la participación del CONTRATISTA en el Comité de Dirección Estratégico y el Comité Técnico Operativo.
- Ser el responsable final de garantizar el cumplimiento de todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la correcta gestión de la Bolsa de Horas (BHU).
- Gestionar los riesgos, problemas e impedimentos del servicio, y presentar los planes de mejora continua al Comité Técnico. Asegurar la calidad de todos los entregables y la correcta gestión del personal asignado (clave y no clave).

#### **Líder Técnico en Soluciones Distribuidas (Open)**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique de un (01) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

#### **Actividades y Responsabilidades Principales:**

- Ser el propietario y líder técnico de las soluciones desarrolladas en el stack tecnológico moderno, asegurando su alineamiento con la arquitectura empresarial del BANCO.
- Definir, documentar y velar por el cumplimiento de los estándares de diseño, arquitectura, calidad y rendimiento del código (basados en el Anexo E: Stack Tecnológico).
- Liderar técnicamente a los equipos de desarrollo de soluciones distribuidas (Ej: Backend, Frontend, Móvil), resolviendo los impedimentos técnicos de mayor complejidad.
- Colaborar estrechamente con el "Líder Técnico Mainframe" para asegurar la correcta integración y convivencia entre las soluciones distribuidas y el CORE bancario.
- Validar las estimaciones de esfuerzo (horas) de los requerimientos, asegurando que el diseño técnico propuesto sea el más eficiente, escalable y seguro.
- Ser el responsable de aprobar técnicamente el pase a producción de los componentes, garantizando su estabilidad e integración.
- Realizar revisiones de código (Pull Requests) de los componentes más críticos.
- Mentorizar a los desarrolladores Senior (Categoría 2) en la adopción de nuevas tecnologías.

#### **Líder Técnico en Soluciones Mainframe**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique de un (01) Líder Técnico en Soluciones Mainframe, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

#### **Actividades y Responsabilidades Principales:**

- Ser el **máximo referente técnico** y propietario de las soluciones dentro del entorno **Mainframe (CORE Bancario)**, asegurando su alineamiento con la arquitectura y normativas del BANCO.
- **Diseñar y liderar la implementación** de los componentes de software más complejos y críticos en el stack Mainframe (Ej: **COBOL, CICS, DB2, JCL, VSAM**).
- **Garantizar el rendimiento, la estabilidad y la eficiencia** de las soluciones implementadas, con foco en la optimización del procesamiento transaccional (CICS) y los procesos batch (JCL).
- **Liderar técnicamente** al equipo de Programadores Mainframe (Categoría 2), resolviendo los impedimentos técnicos de mayor complejidad.
- Realizar revisiones de código y diseño para asegurar la calidad, seguridad y cumplimiento de estándares en todos los desarrollos Mainframe.
- **Validar las estimaciones de esfuerzo (horas)** para los requerimientos del CORE, asegurando que el diseño técnico sea el más eficiente y robusto.
- **Mentorizar** y transferir conocimiento a los desarrolladores Mainframe, asegurando la correcta aplicación de las mejores prácticas de la plataforma.
- Colaborar estrechamente con el "Líder Técnico en Soluciones Distribuidas" para definir y construir los puntos de integración (APIs, Web Services, MQ) entre el CORE y las nuevas aplicaciones.

b) **Otro personal**

El presente requerimiento detalla las cantidades mínimas necesarias. No obstante, estas podrán ser ajustadas en función de la demanda y la dinámica operativa del BANCO.

a) **Programador Mainframe**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique quince (15) Programadores Mainframe para el presente contrato, cuya intervención será a demanda.

**Actividades a Desarrollar:**

- Desarrollar y mantener componentes de software (programas, módulos) en el entorno Mainframe (z/OS), utilizando **COBOL, CICS, JCL** y **DB2**, de acuerdo con las especificaciones técnicas.
- **Programación Batch (COBOL + JCL)**: Construir y modificar JCLs (Jobs) para la ejecución de procesos masivos (Batch), asegurando su eficiencia y capacidad de reinicio.
- **Programación en Línea (COBOL + CICS)**: Desarrollar y dar mantenimiento a transacciones en línea (pantallas CICS) para la operación del CORE Bancario.
- **Acceso a Datos (COBOL + DB2)**: Desarrollar consultas SQL (embebido en COBOL) para la correcta lectura y actualización de la base de datos DB2, optimizando el rendimiento.
- Ejecutar pruebas unitarias de todos los componentes desarrollados para asegurar la calidad del código antes de su entrega al área de QA.
- Analizar y solucionar incidencias (bugs) reportadas en los ambientes de pruebas (QA) o producción (Soporte N3).
- Elaborar la documentación técnica (diagramas, manuales de pase) de los componentes desarrollados. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

- Reportar y colaborar estrechamente con el **Líder Técnico Mainframe (Personal Clave)** para asegurar el cumplimiento de estándares y la correcta integración de las soluciones.
- Documentación Técnica: Elaborar la documentación de pase a producción, manuales de operación y diagramas de flujo de datos según los estándares de la Fábrica. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

### Formación Académica

Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Empresarial o Computación e Informática o Ingeniería de Computación o Licenciado (a) en Computación o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ciencias de la Computación o Ciencias de la Información.

### Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

### Experiencia

Experiencia mínima de cinco (05) años como programador, Analista Programador Cobol, en lenguaje de programación Cobol Cics y Batch. En aplicaciones de Banca y Servicios Financieros o de soporte administrativo transaccionales o compañías de Banca, tarjeta de créditos o procesamiento de pagos o seguros, gobierno o administración pública, retail, aerolíneas o logística o telecomunicaciones.

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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

**Capacitación**

Treinta (30) horas lectivas o académicas o pedagógicas en lenguaje de programación Cobol *batch* o cobol cics.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. *La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".*

**b) Desarrollador Tecnologías Móviles**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique cuatro (04) Desarrolladores en Tecnologías Móviles para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

**Actividades a Realizar:**

- **Desarrollo Nativo (Android):** Desarrollar y mantener componentes nativos para la plataforma Android, utilizando Java (y/o Kotlin, según defina el Líder Técnico).
- **Desarrollo Nativo (iOS):** Desarrollar y mantener componentes nativos para la plataforma iOS, utilizando Swift.
- **Consumo de Servicios (APIs):** Integrar las aplicaciones móviles con los servicios y microservicios (APIs REST/SOAP) expuestos por el Backend del BANCO.
- **Implementación de UI/UX:** Traducir los diseños de experiencia de usuario (maquetas, prototipos, "mockups") en interfaces de usuario funcionales, fluidas y responsivas.

- **Pruebas y Depuración:** Ejecutar pruebas unitarias y de integración en dispositivos y emuladores para garantizar el rendimiento, la compatibilidad y la ausencia de errores.
- **Mantenimiento de Aplicaciones:** Analizar y solucionar incidencias (bugs) en las aplicaciones móviles existentes, principalmente.
- **Gestión de Builds:** Preparar y generar los paquetes de aplicación (APK para Android, IPA para iOS) listos para ser distribuidos en los ambientes de QA y Producción.
- **Colaboración:** Reportar y colaborar estrechamente con el **Líder Técnico en Soluciones Distribuidas (Personal Clave)** para asegurar el cumplimiento de estándares y la correcta integración de las soluciones.

#### **Formación Académica:**

Estudios Técnicos en: Informática o Computación o carreras: Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas y Computación o Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Licenciatura en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

Se requiere que el CONTRATISTA dedique cuatro (04) Desarrollador Tecnologías Móviles para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

#### Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma

del contrato". La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

### **Experiencia**

Experiencia laboral no menor de cuatro (04) años como: Desarrollador Tecnologías Móviles o Analista Programador o Analista Técnico Senior, formando parte de equipos de desarrollo de aplicaciones móviles (Android y IOS), Android Developer, con algún lenguaje en proyectos de desarrollo de software de móviles aplicando lenguajes del grupo tecnológico que conforman el Anexo A.

#### 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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

#### **Capacitación:**

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en aplicaciones móviles en JAVA (Android) y Swift (IOS).

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en aplicaciones móviles o Desarrollador Tecnologías Móviles o Desarrollo Nativo Android con Kotlin y/o Desarrollo IOS con Swift.

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas Capacitación en Arquitectura de Software Móvil (Clean Arch, MVVM) o Patrones de Diseño o Seguridad en Aplicaciones Móviles (OWASP).

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en control de versiones (Git), integración continua (Jenkins/Bitrise) o Pruebas Móviles (Espresso/XCTest/Appium).

**Comentario:** La Entidad precisa que, con la finalidad de promover la pluralidad de postores sin sacrificar la idoneidad técnica, se considerará cumplido el requisito

presentando la acreditación de **AL MENOS DOS (02)** de las cuatro líneas de capacitación descritas.

#### **Acreditación**

##### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. *La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato*".

#### **c) Desarrollador Backend**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique diez (10) Desarrolladores Backend para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio. Cabe precisar por lo menos **uno (1) debe tener adicionalmente el conocimiento en automatización de desarrollador RPA.**

##### **Actividades a Realizar:**

##### **Desarrollo y Mantenimiento en Ecosistema Java**

- **Mantenimiento de Aplicaciones Legacy:** Dar soporte, depurar y optimizar sistemas transaccionales críticos basados en Java EE, Java Servlets y JSP, asegurando su continuidad operativa y rendimiento.
- **Modernización de Arquitectura:** Liderar la estrategia de estrangulamiento (*Strangler Pattern*) para desacoplar funcionalidades de monolitos basados en Servlets hacia microservicios modernos (Spring Boot o Quarkus).
- **Dockerización Multi-stack:** Crear imágenes de contenedores (Dockerfiles) optimizadas para entornos de ejecución Java, Node.js.

##### **Desarrollo Ecosistema Microsoft .NET**

Programación con tecnologías Microsoft: Lenguaje C#, .NET Framework/.NET Core o desarrollo integrado con Visual Studio.

Las siguientes actividades adicionales solo corresponden para (1) automatizador desarrollador RPA.

- **Desarrollo de Nuevas Soluciones y Automatización (Python, Node.js & RPA) Servicios de Alta Concurrencia (Node.js):** Diseñar e implementar capas de servicios intermedios (BFF - Backend for Frontend) o APIs de respuesta rápida utilizando Node.js (NestJS/Express) para mejorar la experiencia de usuario en canales digitales.
- **Automatización y Procesamiento de Datos (Python):** Desarrollar scripts de automatización RPA, tareas programadas (ETL) o microservicios de análisis de datos e Inteligencia Artificial utilizando Python (FastAPI/Django/Flask).
- **Desarrollo de Robots de Software (RPA con Código):** Diseñar y construir bots de automatización robustos utilizando Python y sus librerías especializadas (Ej. Selenium, Playwright, PyAutoGUI, Pandas) para la extracción de datos (Web Scraping), interacción con interfaces de usuario legacy y automatización de flujos de trabajo repetitivos.
- **Orquestación de Procesos Automatizados:** Implementar mecanismos de control para la ejecución desatendida de robots, gestionando colas de tareas, manejo de excepciones, reintentos automáticos y generación de logs de auditoría.

- **Servicios de Alta Concurrencia (Node.js):** Diseñar e implementar capas de servicios intermedios (BFF) o APIs de respuesta rápida utilizando Node.js (NestJS/Express).
- **Automatización de Datos (ETL):** Desarrollar scripts de procesamiento masivo de datos y tareas programadas (Cron Jobs) para la conciliación de información entre sistemas heterogéneos.

### Integración y Calidad Multi-lenguaje

- **Interoperabilidad Híbrida:** Garantizar la comunicación entre los Robots (RPA), los microservicios modernos y los sistemas Legacy mediante APIs (REST, SOAP) y colas de mensajería (Kafka/RabbitMQ).
- **Estándares de Código Políglota:** Definir y supervisar las guías de estilo y calidad de código para cada lenguaje, asegurando que, independientemente de si es Java, Python o Node, el código sea limpio, testeable y mantenible.

### Formación Académica

Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e

Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas y Computación o Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Licenciatura en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

#### Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma

del contrato". La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

### **Experiencia**

Experiencia laboral no menor de cuatro (05) años en desarrollo de aplicaciones Backend con algún lenguaje en proyectos de desarrollo de software de lenguajes del grupo tecnológico que conforman el Anexo A, Desarrollo de aplicaciones Java y Oracle. como: Desarrollador Backend, Dev Backend, o Ingeniero Developer o Programador o Analista Programador o Analista Técnico Senior o formando parte de equipos de desarrollo de aplicaciones móviles (JAVA, Oracle, Open).

#### 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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

### **Capacitación**

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Desarrollo Java Avanzado como Java EE, Jakarta EE o Framework Spring (Boot/Cloud), cubriendo desde gestión de componentes web (Servlets) hasta microservicios.

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en DevOps y Agilidad: Capacitación en herramientas de integración continua (CI/CD) y marcos de trabajo ágiles (Scrum/Kanban).

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas Nube y Contenedores: plataformas de Nube (AWS/Azure) y herramientas de orquestación y contenedores (Docker/Kubernetes).

#### **Capacitación adicional solo aplica para el automatizador de desarrollo en RPA:**

Treinta (30) Horas lectivas o académicas en Automatización de Procesos con Python: Uso de librerías como Selenium, Pandas, Requests o frameworks de RPA

open source.

Comentario: La Entidad confirma que, con la finalidad de promover la mayor participación de postores y considerando la especialización del perfil, se considerará cumplido el requisito de capacitación presentando la acreditación de **AL MENOS DOS (02)** de las cuatro líneas temáticas descritas en los Términos de Referencia.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. *La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato*".

**d) Desarrollador Frontend**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique cuatro (04) Desarrolladores Frontend especializados en la construcción de interfaces de usuario modernas, responsivas y de alta experiencia para el cliente (UX/UI), para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

**Actividades a Realizar**

- **Desarrollo de Interfaces Modernas (SPA):** Construir aplicaciones web de página única (Single Page Applications) utilizando frameworks modernos basados en JavaScript/TypeScript como Angular (versiones recientes) o React, asegurando una navegación fluida.
- **Maquetación y Diseño Responsivo:** Traducir los diseños funcionales y prototipos (Figma/Adobe XD) a código HTML5 y CSS3 (SASS/LESS), garantizando que la visualización sea correcta en dispositivos móviles, tablets y escritorio (Responsive Design).
- **Integración con Servicios (Consumo de APIs):** Implementar la lógica de cliente para consumir y gestionar la respuesta de servicios RESTful y GraphQL expuestos por el equipo Backend, manejando estados de carga, errores y seguridad (tokens JWT).
- **Mantenimiento de Interfaces Legacy (Java Web):** Dar soporte a la capa visual de aplicaciones existentes desarrolladas en frameworks Java Web (JSP, PrimeFaces o Thymeleaf), realizando ajustes de estilo y validaciones de lado cliente.
- **Optimización de Rendimiento (Web Vitals):** Asegurar que las aplicaciones carguen rápido y sean eficientes, optimizando el peso de las imágenes, minimizando scripts y mejorando los indicadores Core Web Vitals.
- **Pruebas de Interfaz (E2E):** Ejecutar pruebas unitarias de componentes y pruebas de extremo a extremo (E2E) utilizando herramientas como Jest, Cypress o Selenium para validar los flujos de usuario.
- **Desarrollo Frontend y Móvil:** Construir aplicaciones web robustas y escalables utilizando JavaScript Avanzado y frameworks modernos (Angular, React, Vue). Desarrollar soluciones móviles nativas o híbridas utilizando React Native, Flutter o NativeScript.
- **Desarrollo en Ecosistema Microsoft:** Implementar componentes de software utilizando tecnologías nativas de Microsoft, incluyendo .NET (Framework/Core), C# y Visual Studio, así como mantener scripts de automatización empresarial en VBA.
- **Ingeniería de UX y Experimentación:** Implementar estrategias de A/B Testing, gestionar grupos de control y aplicar etiquetado avanzado para

medición de experiencia de usuario (Mapas de calor, **Hotjar**), traduciendo hallazgos en prototipos funcionales.

- **Aseguramiento de Calidad (QA Automation):** Desarrollar y ejecutar estrategias de pruebas automatizadas en tres niveles: Unitarias, de Interfaz y E2E (End-to-End), utilizando herramientas como **Selenium**, **Appium** o **Defox** para web y móvil.
- **Gestión Técnica y DevOps:** Administrar dependencias (**npm**, **yarn**) y liderar estrategias de versionamiento complejas en **Git** (**Gitflow**, **Rebase**), asegurando la integración continua y la calidad del código entregado.
- **Prototipado UI:** Traducir interacciones complejas en componentes reutilizables, generando prototipos de alta fidelidad que respeten las restricciones técnicas y de diseño.

### Formación Académica

Bachiller o Titulado: en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas y Computación o Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Licenciatura en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

### Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato". La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

### **Experiencia**

Experiencia laboral no menor de cuatro (04) años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones Backend o Frontend o **Dev Backend** o **Dev Backend**.

#### 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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

### **Capacitación**

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Desarrollo Frontend Moderno o Curso o certificación en Frameworks JavaScript Modernos: Angular, React o Vue.js.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Programación en PL/SQL o Programación JAVA utilizando frameworks: ADF, Struts, Prime Faces, - Spring, Hibernate, myltabis.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en diseño y Experiencia de Usuario o en Maquetación Web Avanzada (HTML5/CSS3), Diseño Responsivo (Bootstrap/Tailwind) o Fundamentos de UX/UI.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas Diseño y Experiencia de Usuario (Mínimo 20 horas): Herramientas y Calidad (Mínimo 20 horas): Capacitación en Testing Frontend (Jest/Cypress), control de versiones (Git) o herramientas de construcción (Webpack/NPM) o fundamentos Java para Web (JSP/JSF) para entender el código legado.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas Ecosistema Microsoft .NET horas lectivas o académicas en programación con tecnologías Microsoft: Lenguaje C#, .NET Framework/.NET Core o desarrollo integrado con Visual Studio.

Comentario: La Entidad confirma que, en cumplimiento del Principio de Libertad de Concurrencia y considerando la heterogeneidad de las tecnologías solicitadas

(Java, .NET, Frontend Moderno), se considerará cumplido el requisito presentando la acreditación de AL MENOS DOS (02) de las cinco líneas de capacitación descritas en los Términos de Referencia.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. *La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato*".

**e) Desarrollador Oracle**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique cinco (05) Desarrolladores Oracle para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

**Actividades a realizar**

- **Desarrollo de Extensiones (CEMLI):** Construir, personalizar y mantener extensiones del ERP (Customizations, Extensions, Modifications, Localizations, and Integrations) siguiendo los estándares de desarrollo de Oracle.
- **Herramientas Clásicas (Forms & Reports):** Mantenimiento correctivo y evolutivo de formas (Oracle Forms 10g/11g/12c) y reportes operativos (Oracle Reports), asegurando su compatibilidad con la versión R12+.
- **Reportador Moderno (XML/BI Publisher):** Diseñar y desarrollar plantillas de documentos y reportes gerenciales utilizando Oracle XML Publisher (BI Publisher), gestionando Data Definitions y Layouts complejos (RTF/XSL).
- **Programación PL/SQL Avanzada:** Desarrollar lógica de negocio compleja mediante Paquetes, Procedimientos, Funciones y Triggers en la base de datos, haciendo uso intensivo de las APIs y Open Interfaces nativas de Oracle EBS para garantizar la integridad de los datos.
- **Desarrollo OAF y Workflow:** *(Agregado Vital)* Personalizar páginas web del ERP utilizando OAF (Oracle Application Framework/JDeveloper) y diseñar flujos de aprobación de negocio utilizando Oracle Workflow Builder.
- **Performance Tuning:** Analizar y optimizar consultas SQL de alto costo en los procesos masivos del ERP para evitar bloqueos y lentitud en los cierres contables.
- **Integración:** Colaborar en la integración del ERP con sistemas legados (Mainframe/Satélites) mediante tablas de interfaz, vistas materializadas o Web Services.

**Formación académica**

Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas y Computación o Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería

Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Licenciatura en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato". La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

Experiencia

Experiencia laboral no menor de cuatro (04) años desarrollo de aplicaciones Programación en PL/SQL y conocimiento del IDE de desarrollo Oracle: Oracle Forms o Oracle Reports o Oracle XML Publisher o ERP Oracle Financial versión R12 o superior o Analista Programador Oracle Forms / Visual Studio o módulos: Contabilidad General o Cuentas por Pagar o Activos Fijos o Compras o Inventarios o Recursos Humanos o Capacitación o Project o Repositorio Contable o Base de datos Oracle o Metodologías ágiles SCRUM o Extreme Programming XP o Kanban o Devops o Design Thinking o Lean Startup o herramientas que dan soporte a las metodologías ágiles: Trello, Jira Atlassian, entre otros, con algún lenguaje en proyectos de desarrollo de software de lenguajes del grupo tecnológico que conforman el Anexo A.

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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe

el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

#### Capacitación

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en en PL/SQL

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en IDE de desarrollo Oracle: Oracle Forms, Oracle Reports, Oracle XML Publisher.

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en IDE de desarrollo Oracle: Oracle Forms, Oracle Reports, Oracle XML Publisher o ERP Oracle Financial versión R12 o superior, módulos: Contabilidad General, Cuentas por Pagar, Activos Fijos, Compras, Inventarios, Recursos Humanos, Capacitación, Project, Repositorio Contable.

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Conocimientos de la Base de datos Oracle o metodologías ágiles SCRUM, Extreme Programming XP, Kanban, Devops, Design Thinking, Lean Startup o herramientas que dan soporte a las metodologías ágiles: Trello, Jira Atlassian, entre otros.

Comentario: La Entidad confirma que, advertida la redundancia temática en los ítems descritos y con la finalidad de promover la pluralidad de postores, se considerará cumplido el requisito de capacitación presentando la acreditación de AL MENOS DOS (02) de las cuatro líneas de capacitación descritas en los Términos de Referencia.

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

#### f) Desarrollador de ETL y OLAP

Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Desarrollador ETL y OLAP para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

#### Actividades a Desarrollar:

- **Ingeniería de Datos (ETL con ODI):** Diseñar, desarrollar, implementar y optimizar los flujos de Extracción, Transformación y Carga (ETL) utilizando la herramienta Oracle Data Integrator (ODI) (anteriormente Sinopsis). Esto

incluye la gestión de interfaces, paquetes, procedimientos y escenarios de carga.

- **Modelado Dimensional (Data Warehousing):** Diseñar y mantener el modelo de datos del Data Warehouse (Bodega de Datos), aplicando técnicas de modelado dimensional (Esquemas Estrella / Copo de Nieve) para garantizar consultas eficientes.
- **Visualización y OLAP (MicroStrategy):** Construir, mantener y optimizar los objetos de esquema (Atributos, Métricas, Filtros) y los productos finales de información: Reportes, Cubos OLAP y Tableros de Control (Dashboards) en la plataforma **MicroStrategy**.
- **Optimización de Base de Datos (Tuning):** Analizar el plan de ejecución de las consultas generadas por el ETL y los reportes, implementando mejoras como particionamiento de tablas, creación de índices (Bitmap/B-Tree) y optimización de sentencias SQL/PL/SQL.
- **Automatización de Procesos:** Configurar y monitorear la ejecución automática de los procesos de carga (Jobs), gestionando las dependencias y alertas en caso de fallos.
- **Calidad de Datos:** Implementar reglas de validación y limpieza de datos para asegurar que la información mostrada a la gerencia sea íntegra y consistente con los sistemas origen (Mainframe/ERP).

#### Formación Académica:

Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial, o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Licenciatura en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática o Licenciado en Administración y Gerencia o Licenciado en Administración.

#### Acreditación:

El Personal Bachiller o Titulado requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de

acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato". La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato".

**Experiencia:**

Experiencia mínima de cuatro (04) años en el desarrollo e implementación de proyectos de inteligencia de negocios usando herramienta Sinopsis ODI o MicroStrategy, como: Desarrollador de ETL o Desarrollador OLAP o Líder Técnico en DWH o Especialista de Migración de Datos o Consultor BI o Especialista en Inteligencia de Negocios o Líder Funcional BI. Para la acreditación, el CONTRATISTA deberá remitir constancia o certificado u otro documento que respalde la experiencia.

**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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

**Capacitación**

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas **Herramientas ETL** Curso o taller en Oracle Data Integrator (ODI) / Sinopsis, Integration Services (SSIS) o herramientas similares de integración de datos.

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas **Inteligencia de Negocios:** Curso o taller en Herramientas de Explotación (MicroStrategy, Power BI, Tableau) o Modelado de Datos (Data Warehousing / Business Intelligence).

Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas **Base de Datos:**

Capacitación en SQL Avanzado, PL/SQL o Administración de Base de Datos.

Comentario: La Entidad confirma que, con el objetivo de fomentar la mayor concurrencia de postores y alineándose a los criterios adoptados para los demás perfiles técnicos del presente proceso, se considerará cumplido el requisito de capacitación presentando la acreditación de AL MENOS DOS (02) de las tres líneas temáticas descritas en los Términos de Referencia.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda. *La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.*

**IMPORTANTE:**

El postor adjudicatario deberá acreditar la formación académica, experiencia mínima y capacitación exigidas en el presente numeral, previo a la suscripción del contrato.

El BN no aceptará cambios de personal que no cumplan con el perfil solicitado originalmente; es decir, el reemplazo deberá contar con las mismas calificaciones y certificaciones del personal propuesto al inicio del servicio. Para ello, EL CONTRATISTA deberá presentar el sustento documental correspondiente y contar con la autorización del BN. En caso de que el personal asignado se retire del servicio, EL CONTRATISTA deberá informar al BN con una anticipación mínima de cinco (5) días calendario, a fin de coordinar la entrega de cargo de los proyectos o requerimientos asignados al nuevo personal.

Adicionalmente, a solicitud del BN, EL CONTRATISTA estará obligado a reemplazar al personal asignado que no cumpla satisfactoriamente con las actividades del servicio.

## 9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN

### 9.1 Obligaciones de las partes

#### 9.1.1 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

1. Entregar al CONTRATISTA el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del BANCO DE LA NACIÓN, el cual deberá ser distribuido a su personal que realicen trabajos dentro de las instalaciones del BANCO, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndolo en custodia por el área usuaria.
2. Entregar al CONTRATISTA el Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del BANCO DE LA NACIÓN, el cual deberá ser entregado a su personal que realicen trabajos dentro de las instalaciones del BANCO, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndolo en custodia por el área usuaria.
3. Software de Control de versiones (Provisto por el BANCO)
  - Justificación de Uso: Para estandarizar el versionamiento, asegurar la propiedad del código fuente, habilitar la integración continua (DevSecOps) y cumplir con las políticas de seguridad del BANCO.

- Unidad Orgánica Solicitante: Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus Jefaturas de Sección.

Con las siguientes características:

- Para la gestión, versionamiento y control del código fuente, y por consideraciones estratégicas de seguridad, el BANCO DE LA NACIÓN proveerá la plataforma de repositorios GitLab (versión Open Source Distribuida). El uso de esta herramienta será de carácter obligatorio para el CONTRATISTA en todos los desarrollos y mantenimientos realizados en el marco del presente servicio.
- Acceso Web o mediante las líneas de comunicación provistas por el CONTRATISTA.
- Control de versiones para archivos, directorios y otros activos de desarrollo.
- Configuración automática del espacio de trabajo con vistas rápidas.
- Permitir el versionado de programas fuente en las plataformas que forman parte del alcance.
- Se precisa que el CONTRATISTA será el responsable de la administración y control del código fuente de las aplicaciones que conforman el servicio y que estas aplicaciones no podrán ser manipulados por terceros. El CONTRATISTA está obligado a llevar un control de versiones del código fuente de todas las aplicaciones entregadas.

## 9.2 Subcontratación

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

## 9.3 Confidencialidad

El CONTRATISTA es responsable por la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por EL BANCO, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido la prestación.

Toda la información que el BANCO proporcione al CONTRATISTA, o a la que este acceda directa o indirectamente durante la preparación y ejecución del servicio, es de carácter estrictamente confidencial.

El CONTRATISTA se obliga a: a) Resguardar dicha información con las más estrictas medidas de seguridad. b) No revelarla, en forma onerosa o gratuita, a ningún tercero. c) No utilizarla para un fin distinto al del presente contrato. d) Limitar su difusión entre su personal a lo estrictamente necesario para la ejecución del servicio, asegurándose de que dicho personal también cumpla con esta obligación, lo cual debe estar alineado con las normas de PCI DSS 4.0.1, NIST CSF, ISO 27001.

Vigencia

La obligación de confidencialidad se mantendrá vigente durante la ejecución del contrato y se extenderá por un plazo de cinco (05) años posteriores a su terminación por cualquier causa.

Devolución de la Información Al término o resolución del contrato, el CONTRATISTA deberá devolver inmediatamente al BANCO toda la información confidencial que le haya sido

proporcionada, incluyendo cualquier copia física o digital que esté en su poder.

#### Incumplimiento

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será considerado una falta grave y facultará al BANCO a resolver automáticamente el contrato, de conformidad con el Artículo 1430° del Código Civil. Adicionalmente, el CONTRATISTA será responsable por los daños y perjuicios, económicos y morales, que su incumplimiento genere al BANCO.

A la finalización del contrato, EL CONTRATISTA estará obligado no solo a devolver toda la información propiedad de EL BANCO, sino también a realizar un borrado seguro y certificado de dicha información de todos sus sistemas, repositorios y copias de seguridad. Este proceso deberá ser acreditado mediante la entrega de un Acta de Borrado Seguro a satisfacción de EL BANCO.

#### 9.4 Garantía Comercial

La garantía de las atenciones que forman parte del servicio será a lo largo de todo el tiempo que dure el servicio. Frente a un error identificado en el ambiente de producción y en donde se evidencie la responsabilidad del Contratista con respecto al alcance de la atención realizada, el Contratista deberá corregirlo inmediatamente y sin ningún costo para la Empresa. La evidencia que se cita en el párrafo anterior (entendido como el objeto que demuestre el responsable del error) es el medio por el cual, Contratista y BANCO DE LA NACIÓN, logran definir el responsable.

El Contratista asumirá las garantías por todas las atenciones realizadas hasta el último día del servicio.

#### 9.5 Propiedad Intelectual

En estricto cumplimiento de la normativa interna del BANCO (incluyendo la Norma de Administración de Software BANCO-DIR-8300-052-02 Rev.8) y en concordancia con la naturaleza del "servicio de elaboración de software" que se contrata, se establece lo siguiente:

1. Titularidad Exclusiva del BANCO: Todo el "Software Creado" como producto de este servicio será de propiedad exclusiva, ilimitada y perpetua del BANCO DE LA NACIÓN desde el momento mismo de su concepción.
2. Definición de "Software Creado": Para efectos de esta cláusula, el "Software Creado" incluye, pero no se limita a, todos los productos generados por la Fábrica de Software:
  - Todo el código fuente (en todos sus lenguajes: Java, COBOL, PL/SQL, Python, entre otros.).
  - Todos los scripts (de base de datos, de despliegue, de automatización, JCL, entre otros.).
  - Los componentes compilados y ejecutables (ej: .jar, .war, .dll, ejecutables).
  - Toda la documentación técnica y funcional: (Guías de instalación, manuales de usuario, diagramas de arquitectura, especificaciones de diseño). Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).
  - Todos los artefactos de análisis, diseño y pruebas (Casos de uso, historias de usuario, planes de prueba, casos de prueba, mockups, prototipos).
3. Cesión Irrevocable de Derechos: EL CONTRATISTA cede de forma incondicional, irrevocable y a título gratuito todos los derechos patrimoniales y de autoría sobre el "Software Creado" al BANCO, quien podrá utilizarlo, modificarlo, distribuirlo y registrarlo a su nombre sin restricción alguna y sin generar pagos adicionales.
4. Prohibición de Reutilización: Queda expresamente prohibido para el CONTRATISTA (y su personal) reutilizar, vender, ceder o licenciar a terceros cualquier parte del "Software Creado" para este servicio, ya sea durante o después de la vigencia del contrato.

En estricto cumplimiento de la normativa interna del y en concordancia con la naturaleza del "servicio de elaboración de software" que se contrata, se establece lo siguiente:

1. **Titularidad Exclusiva del BANCO:** Todo el "Software Creado" como producto de este servicio será de propiedad exclusiva, ilimitada y perpetua del BANCO DE LA NACIÓN desde el momento mismo de su concepción.
2. **Definición de "Software Creado" (El Vínculo):** Para efectos de esta cláusula, el "Software Creado" incluye, pero no se limita a, todos los productos generados por la Fábrica de Software:
  - Todo el código fuente (en todos sus lenguajes: Java, COBOL, PL/SQL, Python, entre otros.).
  - Todos los scripts (de base de datos, de despliegue, de automatización, JCL, entre otros.).
  - Los componentes compilados y ejecutables (ej: .jar, .war, .dll, ejecutables).
  - Toda la documentación técnica y funcional (Guías de instalación, manuales de usuario, diagramas de arquitectura, especificaciones de diseño).
  - Todos los artefactos de análisis, diseño y pruebas (Casos de uso, historias de usuario, planes de prueba, casos de prueba, mockups, prototipos).
3. **Cesión Irrevocable de Derechos:** EL CONTRATISTA cede de forma incondicional, irrevocable y a título gratuito todos los derechos patrimoniales y de autoría sobre el "Software Creado" al BANCO, quien podrá utilizarlo, modificarlo, distribuirlo y registrarlo a su nombre sin restricción alguna y sin generar pagos adicionales.
4. **Prohibición de Reutilización:** Queda expresamente prohibido para el CONTRATISTA (y su personal) reutilizar, vender, ceder o licenciar a terceros cualquier parte del "Software Creado" para este servicio, ya sea durante o después de la vigencia del contrato.

## 9.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

Durante la ejecución contractual, se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Áreas que coordinarán con EL CONTRATISTA: Las secciones de (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones - Gerencia de Tecnologías de Información.
- Áreas responsables de las medidas de control: Las secciones de (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) de la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones - Gerencia de Tecnologías de Información.

Para asegurar la correcta ejecución del servicio, EL BANCO podrá realizar las siguientes medidas de control durante toda la vigencia del contrato:

- Reuniones de Seguimiento y Control: Se realizarán reuniones programadas con una frecuencia mínima quincenal entre los responsables del BANCO y el Gerente del Servicio de EL CONTRATISTA. En estas reuniones se revisará el avance de los requerimientos, el estado de la Bolsa de Horas, el cumplimiento de los ANS y se gestionarán los riesgos identificados.
- Fiscalización del Personal Asignado: El BANCO podrá realizar verificaciones inopinadas (sin previo aviso), para constatar que el personal que presta el servicio cumple con el perfil y la experiencia acreditados.
- Auditorías de Calidad y Seguridad: otorga al BANCO el derecho de realizar auditorías periódicas sobre la documentación técnica. Si se encuentran incumplimientos críticos, EL

CONTRATISTA deberá presentar y ejecutar un "Plan de Remediación" a su propio costo. Ver numeral (9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN -> 9.5 Propiedad Intelectual -> 2. Definición de "Software Creado" -> Toda la documentación técnica y funcional).

- Acceso a Herramientas de Gestión: El CONTRATISTA deberá brindar al personal supervisor de fábrica de EL BANCO acceso en modo consulta a las herramientas que utilice para la gestión de proyectos y tableros de control (dashboards) para verificar el estado y la trazabilidad del servicio en tiempo real.
- Todas las coordinaciones y resultados de estas medidas de control serán documentados y formarán parte de la gestión del contrato.

### 9.7 Conformidad de la prestación

Durante la ejecución contractual, se deberá considerar que el Área que brindará la conformidad del servicio de fábrica de software es la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones y sus respectivas secciones (Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sistemas Administrativos) según corresponda, previo informe mensual del servicio presentado por el proveedor.

La subgerencia de Construcción y sus secciones serán las encargadas de emitir y entregar el Acta de Conformidad del Servicio por medio físico o digital al Contratista.

### 9.8 Forma de pago

El pago se efectuará dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad.

EL BANCO realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en forma mensual y en moneda nacional (Soles), luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el presente documento.

El BANCO efectuara los pagos a EL CONTRATISTA de manera mensual por el servicio brindado en base al total de horas efectivas de servicio que se hayan ejecutado dentro del mes, considerando lo definido en el numeral 7.1 en la sección Esquema de Pago Parcial por Avance. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe técnico emitido y suscrito de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Sistemas Administrativos, Soluciones Digitales y los Analistas del BANCO de la Gerencia de Tecnologías de Información, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe mensual de gestión del servicio de EL CONTRATISTA en el que se adjunte la documentación que sustente el estricto cumplimiento de las condiciones señaladas en el Contrato, según la naturaleza de la contratación.
- Acta de Conformidad emitida por el Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y de los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, y Sistemas Administrativos de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Para el trámite de pago (ver numeral 7) **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR**  
- Condiciones Generales de Pago)

Dicha documentación se debe presentar en el Módulo de Administración y Logística, sito en

el primer piso de la Avenida Javier Prado Este 2499 San Borja.

### 9.9 Penalidad por Mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplica automáticamente una penalidad por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;  
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

### 9.10 Otras penalidades aplicables

#### Base de Cálculo para Penalidades

Salvo que se especifique lo contrario, la base de cálculo para la aplicación de las penalidades será el valor de las horas (BHU) asignadas al entregable, requerimiento o Sprint específico que dio origen al incumplimiento. En ningún caso se utilizará la facturación mensual total como base de cálculo, garantizando así la proporcionalidad de la penalidad.

**Tabla N°1: Otras Penalidades**

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de Aplicación de Penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento de Verificación
	1.- Demora en Asignación de Perfil Nuevo: El CONTRATISTA excede los 28 días calendario para presentar y asignar un perfil profesional nuevo solicitado por el BANCO.	Contado a partir del día hábil 29 (veintinueve) de la solicitud formal, generará una penalidad de [0.5 % de la UIT] por cada día calendario de retraso.	(*)
	2. Demora en Reposición de Personal: El CONTRATISTA excede los 14 días calendario para reponer a un miembro del equipo (clave o no clave) que ha sido retirado del servicio, por no cumplir la dinámica exigidas por el BANCO.	El retraso en la reposición del personal solicitado, contado a partir del día hábil 15 (quince), generará las siguientes penalidades, según el tipo de personal no repuesto: a) Para Personal Clave: Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5%) de la UIT por cada día calendario de retraso. b) Para Otro Personal: Se aplicará una penalidad de cero punto dos (0.2%) UIT por cada día calendario de retraso.	(*)

1. Gestión y Estabilidad del Equipo	<p>3.- Exceso de Rotación de Personal Clave: Se produce más de una (1) rotación de cualquier miembro del "Personal Clave" (Gerente de Servicio, Gestor de Servicio, Líder de Soluciones Distribuidas Open, Líder de Soluciones Mainframe) dentro de un mismo semestre calendario (Enero - Junio o Julio-Diciembre). Para el cómputo de esta penalidad, se contabilizarán todas las rotaciones, incluyendo aquellas motivadas por renuncia voluntaria del profesional. Solo se exceptúan los casos de fallecimiento o invalidez absoluta debidamente acreditada. La renuncia por motivos laborales o personales NO constituye caso fortuito o fuerza mayor.</p>	<p>Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por la segunda rotación (del Personal Clave) ocurrida en el semestre. Esta penalidad se volverá a aplicar, de forma acumulativa, por cada rotación adicional (tercera, cuarta, o subsiguiente.) del Personal Clave dentro del mismo semestre.</p>	(*)
	<p>4.- Asignación de Personal que no Cumple el Perfil: Se detecta, mediante una fiscalización posterior, que un miembro del personal asignado no cumple con la formación, experiencia o certificaciones exigidas en el contrato.</p>	<p>Además de la obligación de reemplazar al profesional sin costo en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios. Adicionalmente, se aplicará la siguiente penalidad fija por cada evento detectado, independientemente de la facturación de dicho mes: a) Por personal Clave que no cumple el perfil: Se aplicará una penalidad fija y única de cinco (5.0) UIT por cada evento detectado. b) Otro Personal que no cumple el perfil: Se aplicará una penalidad fija y única de dos (2.0) UIT por cada evento detectado.</p>	(*)
2. Oportuna Entrega de Requerimientos	<p>Incumplimiento General de Requerimientos (IGR). 1.- (Incumplimiento): Se considera incumplimiento cuando la entrega de un requerimiento o artefacto específico se produce después de la fecha planificada y aprobada por el BANCO.</p>	<p>Se aplicará una penalidad equivalente al dos por ciento (2%) del valor total del requerimiento (valorizado en horas-BHU) por cada día calendario de retraso. El cómputo del retraso se iniciará a partir del primer día calendario siguiente a la fecha planificada de entrega.</p>	(*)
3. Calidad Técnica y del Desarrollo	<p>Tasa de Devoluciones y Esfuerzo en Corrección (TDEC). 1.- Por Devoluciones de Calidad, un entregable es devuelto por segunda vez (o más) desde el ambiente de QA a Desarrollo por errores que son responsabilidad del CONTRATISTA.</p>	<p>Penalidad aplicable por cada evento de devolución (rechazo). Las penalidades son independientes y acumulativas entre sí: • Por la 2da Devolución: Penalidad del 10% del valor total del requerimiento. • Por la 3ra Devolución: Penalidad adicional del 15% del valor total del requerimiento. • Por la 4ta Devolución y siguientes: Penalidad adicional del 20% del valor total del requerimiento por cada evento. Nota: La penalidad SÍ es aplicable por cada evento de devolución que supere los umbrales de tolerancia establecidos. La aplicación de una penalidad por una devolución posterior no exime ni reemplaza el cobro de las penalidades generadas por devoluciones anteriores.</p>	(*)
4. Estabilidad y Rendimiento en	1. Por incumplimiento del Tiempo de	1. Penalidad: Se aplicará una penalidad fija, por cada hora (o fracción) de retraso	(*)

<p>Producción</p>	<p><b>Contacto (TC):</b> Falta: No acusar recibo e iniciar el diagnóstico del incidente dentro del plazo máximo establecido según su criticidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias Nivel 1 (Críticas): 10 min.</li> <li>▪ Incidencias Nivel 2 (No Críticas): 20 min.</li> <li>▪ Requerimiento Nivel 1 (Mediana): 4 hrs.</li> </ul> <p><b>2. Por incumplimiento del Tiempo de Respuesta (TR):</b></p> <p>Falta: Exceder el plazo máximo de respuesta (TR) establecido según su criticidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias Nivel 1 (Críticas): 30 min.</li> <li>▪ Incidencias Nivel 2 (No Críticas): 1 hr.</li> <li>▪ Requerimiento Nivel 1 (Mediana): 12 hrs.</li> </ul>	<p>en la solución, contada a partir del vencimiento del (TC), según la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Incidente Nivel 1 (Críticas):</b> Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por incumplimiento del evento, contada después de los 10 minutos.</li> <li>● <b>Incidente Nivel 2 (No Críticas):</b> Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por incumplimiento del evento, contada después de los 20 minutos iniciales.</li> <li>● <b>Requerimiento Nivel 1 (Mediana):</b> Se aplicará una penalidad de cero puntos cinco (0.5) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de las 4 horas iniciales.</li> </ul> <p><b>2. Penalidad:</b> Se aplicará una penalidad fija, por cada hora (o fracción) de retraso en la solución, contada a partir del vencimiento del TR, según la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Incidencias Nivel 1:</b> Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de los 30 minutos iniciales.</li> <li>● <b>Incidencias Nivel 2:</b> Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de la 1 hora inicial.</li> <li>● <b>Requerimiento Nivel 1:</b> Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de las 12 horas iniciales.</li> </ul>	
<p>5. Seguridad del Software Entregado</p>	<p>Tasa de Cero Vulnerabilidades Críticas (TCVC)</p> <p>1.- Detección de Vulnerabilidades de Seguridad Críticas, Alta, media: Se aplicará penalidad cuando en un entregable, que ya ha sido aprobado por el control de calidad del CONTRATISTA, se detecte una o más vulnerabilidades de seguridad de nivel "Crítico", "Alto" o "Media" según estándares como OWASP.</p>	<p>La penalidad se aplicará como un descuento sobre el valor total del requerimiento (valorizado en horas-BHU) donde se detectó la vulnerabilidad.</p> <p>Se aplicará una penalidad si un informe de auditoría (SAST, DAST) del BANCO detecta vulnerabilidades de seguridad en un entregable previamente aprobado por el CONTRATISTA, bajo los siguientes niveles:</p> <p>1. Nivel 1: Falla Crítica (Inaceptable)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Condición:</b> Se detecta una o más vulnerabilidades de nivel Crítico.</li> <li>● <b>Penalidad:</b> Se aplicará un descuento equivalente al quince por ciento (15%) del valor total de dicho requerimiento.</li> <li>● <b>Lógica:</b> No importa si es una o son</li> </ul>	<p>(*)</p>

		<p>cinco; la presencia de una sola vulnerabilidad crítica compromete todo el entregable.</p> <p>2. Nivel 2: Falla Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Condición: No hay vulnerabilidades Críticas, pero se detectan una o más de nivel Alto.</li> <li>● Penalidad: Se aplicará un descuento equivalente al siete por ciento (7%) del valor total de dicho requerimiento.</li> <li>● Lógica: El entregable aún presenta riesgos de seguridad significativos que deben ser penalizados.</li> </ul> <p>3. Nivel 3: Falla Media</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Condición: No se detectan vulnerabilidades de nivel Crítico o Alto, pero se detectan una o más de nivel Medio.</li> </ul> <p>Penalidad: Se aplicará un descuento equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de dicho requerimiento. El descuento se aplicará en la valorización (factura) correspondiente al mes en que la vulnerabilidad es formalmente notificada por el BANCO, o en la valorización subsiguiente.</p> <p>Si un producto o artefacto generado o desarrollado por la fábrica, contiene vulnerabilidades de tipo críticas, alta o medias, deberá considerarse como un factor de rechazo y consecuentemente aplicabilidad de una penalidad.</p>	
<p>6. Cumplimiento Normativo y Contractual</p>	<p>Incumplimiento de Requisitos Normativos y de Gestión: Se aplicará penalidad por cada evento de incumplimiento en entregables o condiciones contractuales que no están directamente ligados al desarrollo de software. Esto incluye, entre otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones físicas/remotas que no cumplen.</li> <li>2. Retraso en la entrega del Plan de Continuidad de Negocio (PCN).</li> <li>3. Retraso en la falta de actualización Documental en los repositorios GitLab, entre otros.</li> <li>4. Reporte de incidentes operativos con más de 3 a 4 horas de retraso. Ver <b>Tabla N° 3: Tabla de incidencias y Requerimientos</b></li> <li>5. Falta de atención a consultas en el periodo post-servicio.</li> <li>6. No remitir oportunamente los cargos de</li> </ol>	<p>La penalidad se aplicará como un monto fijo (expresado en UIT) por cada evento de incumplimiento detectado y formalmente notificado. Esta penalidad es independiente de la facturación mensual.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por instalaciones no conformes (Punto 1): <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada semana que el incumplimiento persista, contada desde la notificación formal.</li> </ul> </li> <li>2. Por incumplimientos de Gestión y Reporte (Puntos 2, 3, 4): <ul style="list-style-type: none"> <li>● (Retraso PCN, Retraso reporte incidentes, no atención post-servicio)</li> <li>● Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5) UIT por cada evento de incumplimiento.</li> </ul> </li> <li>3. Por incumplimiento de Documentación</li> </ol>	<p>(*)</p>

	recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y/o del Protocolo de Emergencias Médicas del personal que ingresa a las instalaciones del Banco.  7. No presentar al Área Usuaria la documentación actualizada del personal (listado, capacitaciones, Registro de entrega de Equipo de protección personal (EPPs), certificados médicos) ante cambios o nuevas incorporaciones de personal.  Nota: Los cargos de recepción del Reglamento Interno de SST y Protocolos deben remitirse al Banco en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles desde la incorporación del recurso.	Seguridad y Salud en el Trabajo SST (Puntos 5, 6, 7): <ul style="list-style-type: none"> <li>• (No remitir cargos Seguridad y Salud en el trabajo (SST), no presentar documentación actualizada.</li> <li>• Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada trabajador o documento faltante detectado.</li> </ul>	
7. Satisfacción del Cliente	Nivel de Satisfacción del Servicio (NSS).  1.- Bajo Nivel de Satisfacción del Cliente:  Se aplicará penalidad si la calificación promedio obtenida en la encuesta semestral de satisfacción sobre la calidad global del servicio es inferior a 8 sobre 10.	Se aplicará una penalidad fija, independiente de la facturación semestral, la cual se descontará en la valorización (pago) correspondiente al mes siguiente de realizada la encuesta. Cálculo según Puntaje  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el puntaje es &gt; 6.0 y &lt; 8.0: Se aplicará una penalidad de diez (10) UIT.</li> <li>• Si el puntaje es ≤ 6.0: Se aplicará una penalidad de veinte (20) UIT.</li> </ul>	(*)

Elaboración Propia BANCO

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

#### (\*) PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION

Según el informe de la Unidad Orgánica (Jefaturas de Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sección Sistemas Administrativos, y/o según corresponda) de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, en la que se informa los incumplimientos.

- 1.- Notificación: EL BANCO notificará por escrito al CONTRATISTA sobre el incumplimiento identificado sujeto a penalidad, tras su detección.
- 2.- Descargos: EL CONTRATISTA dispondrá del plazo de cinco (5) días hábiles que se señale en dicha notificación para presentar sus descargos y el sustento técnico correspondiente.
- 3.- Decisión Final: EL BANCO evaluará los descargos presentados y comunicará su decisión final en un plazo de diez (10) días hábiles sobre la procedencia o no de la penalidad.
- 4.- El responsable que revisa controla y supervisa las penalidades es el Supervisor de Fábrica.

#### 9.11 Responsabilidad por vicios ocultos

La conformidad de la prestación por parte del BANCO no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos

El plazo máximo de responsabilidad del Contratista es de no menor a un (1) año contado(s) a partir de la conformidad otorgada por EL BANCO.

### 9.12 Solución de controversias contractuales

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para dicho efecto, el postor ganador de la buena pro selecciona a uno de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- Institución Arbitral administrada por Cámara de Comercio de Lima.
- Institución Arbitral administrada por la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universidad de San Martín de Porres.

### 9.13 Plazo para respuestas entre partes

Para los plazos de respuesta de las partes sobre aspectos vinculados con la ejecución contractual, aplica el plazo máximo de respuesta del siguiente cuadro.

Plazo máximo de respuesta	:	10 días calendarios
---------------------------	---	---------------------

Antes del vencimiento de este plazo máximo, las partes pueden acordar su prórroga para cada situación específica considerando la cláusula de notificaciones del contrato.

### 9.14 Estructura de Roles y Equipo de Gestión

Roles para el Desarrollo del Servicio: El CONTRATISTA deberá proveer los roles técnicos necesarios para ejecutar las fases del servicio, tanto en el modelo tradicional como en el ágil, incluyendo, como mínimo:

Fase	Roles para Modelo Tradicional	Roles para Modelo Ágil
Evaluación	Analista Funcional, Arquitecto de Sistemas	Scrum Master, Diseñador UX
Construcción	Analista Programador	Analista Programador
Calidad	Analista de Control de Calidad	Analista de Pruebas

Equipo de Gestión y Supervisión: El CONTRATISTA deberá asignar el siguiente equipo de gestión, con la dedicación mínima requerida:

Rol	Forma de Atención	Cantidad Mínima	Dedicación Mensual
Gerente del Servicio	Compartido	1	50%
Gestor del Servicio	Compartido	2	100%

Gestión de Perfiles Adicionales: En caso el BANCO requiera perfiles no listados, se acordará un factor de conversión sobre la tarifa horaria única para su valorización, previa propuesta del CONTRATISTA y aprobación del BANCO.

Experiencia Específica en Tecnologías Críticas: El personal técnico que interactúe con los sistemas CORE del BANCO deberá acreditar una experiencia comprobada años en desarrollo y mantenimiento en entorno Mainframe (z/OS, COBOL, JCL, DB2). Experiencia en lenguajes de programación Mainframe y No Mainframe.

## Estructura De Gobierno Del Servicio

Como parte del gobierno del servicio, se han estructurado los siguientes comités para garantizar el control estratégico y la gestión operativa eficiente:

- **Comité Ejecutivo (Estratégico)**

**Objetivo:** Será la instancia superior de decisión. Su propósito es darle al servicio un control estratégico, asegurar el cumplimiento de los objetivos de negocio y resolver cualquier controversia que no pueda ser solucionada a nivel operativo.

**Frecuencia:** Se reunirá de forma mensual, o con una frecuencia mayor si las partes lo acuerdan.

**Participantes:**

- Por EL BANCO: Subgerente de Construcción de Aplicaciones, Jefes de Sección de SGCA), y Supervisor de Fábrica del BANCO.
- Por EL CONTRATISTA: Gerente del Servicio, Gestores de Servicio.
- Nota: Podrán participar otros ejecutivos de alto nivel a solicitud del BANCO.

**Responsabilidades Principales:**

- Tomar decisiones estratégicas sobre el servicio y los problemas identificados.
- Resolver desacuerdos o controversias escaladas por el Comité Técnico.
- Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la calidad general del servicio.
- Definir, modificar y aprobar las directrices y procesos a favor del servicio.
- Aprobar planes de mejora continua y revisar el estado de los Análisis de Causa Raíz (ACR).
- Discutir y planificar la demanda futura del servicio.

- **Comité Técnico (Operativo)**

**Objetivo:** Gestionar los temas del día a día referentes al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, asegurando el cumplimiento de los cronogramas y la calidad de los entregables.

**Frecuencia:** Se reunirá de forma semanal, o a solicitud del BANCO.

**Participantes:**

Por EL BANCO: Jefes de Sección de SGCA, Supervisor de Fábrica, Analistas BANCO.  
Por EL CONTRATISTA: Gerente de Servicio, Gestor de Servicio, Desarrolladores.

**Responsabilidades Principales:**

- Supervisar el avance y los cambios en los cronogramas de los requerimientos.
- Monitorizar las acciones y tareas pendientes para asegurar su cumplimiento.
- Identificar brechas en el servicio y proponer acciones correctivas.
- Revisar los entregables técnicos antes de su presentación formal.
- Coordinar y apoyar las pruebas de aceptación del BANCO.
- Revisar y asegurar la correcta ejecución de la operativa diaria del servicio.

**Nota:** Todas las decisiones y acuerdos de ambos comités se documentarán en actas de reunión, que serán distribuidas y aprobadas por ambas partes.

## 10. CONTRATACIONES CALIFICADAS COMO SIGNIFICATIVAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el "Manual para el Tratamiento de las Contrataciones/Subcontrataciones Significativas en el BANCO DE LA NACIÓN" (Código BANCO-MAN-2100-010-06), y tras la coordinación correspondiente con la Gerencia de Riesgos, se ha determinado lo siguiente:

Esta contratación es considerada como significativa.

En consecuencia, el CONTRATISTA y la ejecución del servicio estarán sujetos a los controles, análisis de riesgos y requerimientos adicionales estipulados en el mencionado manual y en las políticas de gestión de riesgos del BANCO. Esto incluye, pero no se limita a, la evaluación continua de los riesgos operacionales, tecnológicos y de seguridad de la información asociados al servicio.

De tratarse de una contratación calificada como significativa, el área usuaria debe incluir dentro del desarrollo de su requerimiento los siguientes puntos:

Consideraciones a incluir en el Contrato (Contratación/Subcontratación) con calificación significativa  
El área responsable de la Contratación/Subcontratación significativa, así como la Gerencia de Administración y Logística, deberán incluir en forma obligatoria como parte de los términos de referencia, especificaciones técnicas y/o contrato, las siguientes cláusulas/lineamientos las cuales deberán ser cumplidas por el proveedor.

### 10.1 Lineamientos generales:

- ❖ El Proveedor se obliga a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, por parte de la Dependencia Responsable del Contrato y la Unidad de Auditoría Interna del Banco, así como de la Sociedad Auditora Externa, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en la oportunidad que cualquiera lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el proveedor en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente el proveedor se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dichas revisiones.
- ❖ El incumplimiento de las obligaciones que asume el proveedor en las cláusulas referidas, constituyen causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del proveedor de pagar al Banco la indemnización correspondiente.
- ❖ En caso el Banco incurriera en costos y/o multas establecidas por parte de un organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio por causas imputables a el Proveedor, éste se hará totalmente responsable de dichas penalidades, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna. Por lo que EL BANCO, podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización.

## CLAÚSULA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A través de la presente cláusula de Protección de Datos Personales se establecen las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes intervinientes respecto al adecuado tratamiento de los datos personales de los clientes, usuarios, proveedores y/o trabajadores de las partes. Todos los aspectos contemplados en el presente documento son de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2024- JUS.

1. LAS PARTES, declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento- Decreto Supremo N° 016-2024- JUS, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
2. LAS PARTES declaran que los datos personales que se proporcionen entre sí, así como aquellos generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado, serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la citada Ley N° 29733, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias. De ningún modo, la entrega de los datos personales tiene efectos legales de cesión de datos, al ser un elemento estrictamente necesario y proporcionado únicamente para los servicios contemplados en el presente Contrato.
3. **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO (BANCO DE LA NACIÓN):** Es quien decide sobre la finalidad y medios del tratamiento de datos personales. Esta definición no se restringe al titular del banco de datos, sino que incluye a cualquier persona que decida sobre el tratamiento de datos personales, aun cuando no se encuentre en un banco de datos personales. Para efectos del presente contrato **EL BANCO DE LA NACIÓN** se constituye como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**.
4. **ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Es quien sola o actuando juntamente con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales en virtud de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación. Incluye a quien realice el tratamiento sin la existencia de un banco de datos personales. En adelante, cuando la presente cláusula haga mención de **EL ENCARGADO** se refiere a [NOMBRE DEL PROVEEDOR, LA EMPRESA y/o CONTRATISTA].
5. [NOMBRE DEL PROVEEDOR, LA EMPRESA y/o CONTRATISTA] declara conocer que asume las condiciones de **ENCARGADO** del tratamiento cuando **EL BANCO** entrega o pone a disposición de manera directa o indirecta de [NOMBRE DEL PROVEEDOR, LA EMPRESA y/o CONTRATISTA] información que contenga datos personales en virtud de una relación jurídica que los vincula. Del mismo modo, asume las condiciones de **ENCARGADO** cuando genera o recopila datos personales en el marco del presente contrato.
6. **EL ENCARGADO** únicamente realizará el tratamiento de datos personales siguiendo las instrucciones de **EL BANCO** y para los fines específicos del presente Contrato, sin que pueda decidir por cuenta propia la finalidad o los medios del tratamiento.

### OBLIGACIONES GENERALES DE EL ENCARGADO:

7. **EL ENCARGADO** se compromete a cumplir con la normativa de protección de datos personales, así como implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias evitando su alteración, pérdida, tratamiento, acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos.
8. Los datos contenidos en los bancos de datos encargados son de propiedad exclusiva de **EL**

BANCO, esta titularidad se extiende a las recopilaciones, generaciones, elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los datos entregados, realice EL ENCARGADO de acuerdo con los servicios que presta. Las partes declaran que estos datos son confidenciales, por lo que están sujetos al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizada toda relación contractual entre las partes derivada de los servicios prestados.

9. EL ENCARGADO se obliga a utilizar los datos personales proporcionados por EL BANCO, así como aquellos que se generen o recopilen con motivo de la prestación del servicio contratado, exclusivamente para las finalidades establecidas en el presente contrato y conforme a las instrucciones que emita EL BANCO. En ningún caso podrá emplear dichos datos para fines propios o para propósitos distintos a los expresamente contemplados en este contrato.
10. Cuando EL ENCARGADO recopile directamente datos personales, deberá obtener consentimiento informado, conservar evidencia documental y acreditar que fue otorgado conforme al artículo 13 de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
11. EL ENCARGADO garantiza que las personas autorizadas para acceder a los Bancos de Datos Personales se hayan comprometido, de forma expresa, a respetar la confidencialidad a través de una declaración jurada suscrita, lo cual debe encontrarse documentado y encontrarse a disposición de EL BANCO.
12. EL ENCARGADO solo concederá el acceso a los datos personales tratados en nombre de EL BANCO a personas bajo la autoridad de EL ENCARGADO que se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación legal de confidencialidad y solo si necesitan conocerlos. La lista de personas a quienes se haya concedido el acceso debe ser objeto de revisiones periódicas. Sobre la base de esta revisión, podrá retirarse el acceso a los datos personales si este acceso ya no es necesario, y, en consecuencia, esas personas ya no podrán acceder a los datos personales, asegurando que solo los empleados autorizados manejen los datos necesarios para el cumplimiento del servicio y con sujeción al secreto profesional y confidencialidad que no se extingue con la culminación del contrato.
13. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de transferir a terceros los datos personales recibidos o recopilados sin autorización previa por escrito de EL BANCO.
14. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de subcontratar el tratamiento de los datos personales proporcionados, generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado, salvo autorización previa, expresa y por escrito de EL BANCO, debiendo el subcontratista cumplir las mismas obligaciones aquí establecidas, siendo solidariamente responsable con EL ENCARGADO frente a EL BANCO.
15. EL ENCARGADO debe implementar un Plan de Capacitación Anual para el personal que tiene acceso a los bancos de datos personales o se encarguen del tratamiento de los datos personales, con el objetivo de capacitarlos y entrenarlos en el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y buenas prácticas para el tratamiento de la información y medidas de seguridad aplicables. Este Plan de Capacitación debe estar orientado al cumplimiento de la normativa vigente y a las obligaciones establecidas en el presente contrato, asimismo, debe estar documentado y las evidencias de su ejecución deben conservarse durante cinco (5) años y estar a disposición de EL BANCO.
16. EL ENCARGADO debe implementar un Plan de Inducción para el personal nuevo bajo las mismas condiciones mencionadas en el numeral precedente.
17. EL ENCARGADO y EL BANCO deben designar y acreditar a una persona de contacto, para

cualquier comunicación y coordinación referente al tratamiento de los datos que se viene realizando en cumplimiento del presente contrato. EL ENCARGADO y EL BANCO se encuentran obligados a informar inmediatamente de cualquier cambio de la persona de contacto. Los datos de la persona de contacto (nombres y apellidos, número de documento de identidad, cargo y correo electrónico) serán entregados a su contraparte al día hábil siguiente de la firma del presente Contrato, mediante el envío de un correo electrónico u otro medio que permita acreditar la entrega de dichos datos.

18. Las PARTES convienen que EL ENCARGADO mantendrá indemne, defenderá y eximirá de responsabilidad a EL BANCO de toda demanda, queja o reclamo, ya sea administrativo, arbitral, judicial o extrajudicial, que pudiera ser interpuesto por cualquier tercero, como resultado del incumplimiento de las obligaciones de EL ENCARGADO pactadas en esta cláusula, incluidos los daños directos, indirectos, lucro cesante y sanciones administrativas, sin limitación alguna EL ENCARGADO se obliga a reembolsar íntegramente las costas, costos y cualquier importe que tenga que pagar EL BANCO para hacer frente a acciones judiciales, extrajudiciales o administrativas iniciadas en su contra, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones pactadas en esta cláusula. Esta obligación se extiende a las indemnizaciones, multas o cualquier pago que EL BANCO sea requerido a pagar, ya sea por una autoridad judicial o administrativa, por resolución o sentencia en última instancia, por haber sido declarado responsable solidario que se originen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones pactadas en esta cláusula a cargo de EL ENCARGADO.

Si como consecuencia de los eventos señalados en los párrafos anteriores una autoridad judicial o administrativa requiere a EL BANCO el pago de cualquier suma de dinero, ésta comunicará el requerimiento de pago a EL ENCARGADO debiendo adjuntar a dicho requerimiento copia legalizada o certificada de la sentencia o resolución correspondiente, expedida en última instancia, solicitando su cancelación en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. En el caso que vencido el plazo sin que se haya cancelado el importe respectivo, EL BANCO quedará autorizado automáticamente a debitar el importe adeudado de la(s) factura(s) que tuviera pendiente de cobro EL ENCARGADO por la prestación de EL SERVICIO, quedando de este modo automáticamente compensada la suma adeudada. Este mismo procedimiento se aplicará para el reembolso de los gastos que haya incurrido EL BANCO por la tramitación del proceso o procedimiento, presentando EL BANCO una liquidación de los gastos debidamente sustentado. En caso no existan facturas por debitar para efectos de hacer el cobro respectivo, EL BANCO iniciará las acciones legales respectivas.

#### OBLIGACIONES SOBRE FLUJO TRANSFRONTERIZO:

19. EL ENCARGADO se obliga a comunicar a EL BANCO si realiza flujo transfronterizo de datos personales en el marco del presente contrato, debiendo indicar el lugar y nombre de la empresa, comprometiéndose a garantizar que la información que contenga datos personales que se transmita y/o transfiera entre el Perú y cualquier otro país, a causa directa o indirecta del servicio o producto contratado, mantiene y mantendrá los niveles de protección adecuados garantizando el nivel suficiente de protección para los datos personales que se vayan a tratar conforme a la Ley N° 29733, su reglamento, directivas y normas conexas, de manera tal que garanticen el nivel de seguridad apropiado para abordar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Si los países a los que se van a transferir los datos no garantizan un nivel de protección adecuado, EL ENCARGADO deberá acreditar que el tratamiento está en disposición de ofrecer garantías adecuadas y, en todo caso, garantizar que los interesados cuenten con derechos exigibles y acciones legales efectiva.

#### OBLIGACIONES DE SEGURIDAD:

20. EL ENCARGADO se obliga a implementar, como mínimo, los siguientes controles de seguridad para el tratamiento de datos personales con motivo de la prestación del servicio contratado:

<b>Controles para mantener las áreas seguras</b>	
1	Perímetros de seguridad que protegen áreas donde se realice el tratamiento de datos personales.
2	Controles apropiados de ingreso para asegurar que se le permita el acceso solo al personal autorizado.
3	Sistema contra desastres naturales, ataques maliciosos o accidentes.
4	Procedimientos para el trabajo en áreas seguras.
5	Control de puntos de acceso, áreas de despacho, carga y otros donde personas no autorizadas pueden ingresar al local, y de ser el caso aislar las instalaciones de procesamiento de la información para evitar el acceso no autorizado.
<b>Controles para mantener los equipos seguros dentro y fuera de las instalaciones</b>	
1	Ubicación y protección de equipos para reducir los riesgos de amenazas y peligros ambientales, así como las oportunidades para el acceso no autorizado.
2	Protección de equipos contra fallas de electricidad y otras alteraciones causadas por desperfectos en los servicios de suministro.
3	Protección de interceptación, interferencia y/o daño del cableado de energía y telecomunicaciones que llevan datos o servicios de información de soporte.
4	Imposibilidad de retirar equipos, información o software sin la autorización previa.
5	Asegurar, antes de su disposición o reutilización, que los equipos que contengan medios de almacenamiento de datos sensibles hayan sido eliminados o sobre escritos.
6	Asegurar que los equipos informáticos cuenten con protección apropiada en caso sean desatendidos por los usuarios.
7	Implementación de una política de escritorio y pantalla limpios de papeles y de medios de almacenamiento removibles, para las instalaciones de procesamiento de la información.
<b>Controles para garantizar la generación de copias de respaldo seguras y continuas y verificación de integridad de las mismas</b>	
1	Las copias de respaldo se realizan con una frecuencia semanal como mínimo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos personales. Dicho procedimiento debe contar con las medidas de seguridad para su almacenamiento, transferencia y destrucción si fuese el caso.
2	Se debe verificar la integridad de los datos almacenados en las copias respaldo, incluyendo, de ser el caso, la recuperación completa ante una interrupción o daño que garantice el retorno al estado en el que se encontraba al momento en que se produjo la interrupción o daño.
<b>Controles para la Transferencia lógica o electrónica de los datos personales</b>	

1	El intercambio de datos personales desde los ambientes de procesamiento o almacenamiento hacia cualquier destino fuera de las instalaciones físicas de la entidad, solo procede con la autorización del titular del banco de datos personales y se realiza utilizando los medios de transporte autorizados por el mismo, implementando las medidas necesarias (entre las que se encuentran el cifrado de datos, uso de firmas y certificados digitales, checksum de verificación, entre otros) para evitar el acceso no autorizado, pérdida o corrupción durante el tránsito hacia su destino.
<b>Controles para el almacenamiento de documentación no automatizada</b>	
1	Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen datos personales contenidos en documentos no automatizados son protegidos con puertas dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.
2	Las áreas en las que se encuentren los datos personales permanecen cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos.
3	Todas las llaves o mecanismos de apertura deben ser asignadas de manera formal, y de ser el caso, deben contar con procedimientos de traspaso y asignación. Si por las características de los locales que se dispusiera no fuera posible mantener cerradas las áreas donde se encuentran los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen documentos no automatizados con datos personales, se deben adoptar las medidas alternativas.
<b>Controles para la copia o reproducción de documentación automatizada y no automatizada</b>	
1	La generación de copias o la reproducción de los documentos que contienen datos personales, únicamente pueden ser realizadas bajo el control del personal autorizado.
2	Debe procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.

21. Cuando el ENCARGADO realice el tratamiento de datos personales a través de medios digitales, debe tener documentado e implementado, como mínimo, los siguientes controles de seguridad adicionales:

1	El control de acceso a los datos personales que incluye: a) Gestión de accesos desde el registro de un usuario hasta su eliminación o baja, incluyendo eventualidades periódicas como periodos vacacionales o permisos esporádicos. b) Procedimientos de identificación y autenticación. c) Gestión de los privilegios asignados a dicho usuario, incluyendo la verificación periódica de los mismos, que debe ser ejecutado periódicamente en un intervalo mínimo de tiempo semestral. d) Mecanismos de autenticación del usuario ante el sistema que implica la asignación de uso de usuario contraseña, uso de certificados digitales, tokens, entre otros.
2	El monitoreo y revisión periódica de las medidas de seguridad y los planes de capacitación del personal, dependiendo de sus roles y responsabilidades, respecto al tratamiento de datos personales que efectúan.
3	La generación y el mantenimiento de registros que provean evidencia de las interacciones con los datos lógicos, incluyendo para los fines de la trazabilidad, la información de cuentas de usuario con acceso al sistema, horas de inicio y cierre de sesión y acciones referidas a procesamiento, visualización, modificación, eliminación, importación y exportación de datos personales. Estos registros deben ser legibles, oportunos y tener un procedimiento de disposición, almacenamiento, transferencia, destrucción una vez que los registros ya no sean útiles y generarse y/o ejecutarse de manera periódica. Dichos registros deben conservarse por un periodo mínimo de dos (2) años. Los registros de interacción lógica correspondientes a trazabilidad de las acciones realizadas por los

	operadores de los sistemas empleados para realizar el tratamiento de los datos personales deben generarse de manera continua y deben encontrarse disponibles de manera inmediata.
4	Las medidas de seguridad que impidan al personal no autorizado la generación de copias o la reproducción de documentos digitales que contengan datos personales. En el caso de uso de sistemas, aplicaciones de mensajería instantánea, uso de cuentas de correo electrónico y/o redes sociales no institucionales, estos deben ser debidamente aprobados y formalmente establecidos, a efectos de evitar generar riesgos y transferencias no autorizadas de datos personales.

22. En caso de que el servicio objeto del presente contrato sea calificado como un servicio de tipo Software as a Service (SaaS), EL ENCARGADO, deberá acreditar y mantener vigente durante toda la vigencia del contrato, la certificación ISO/IEC 27001, PCI-DSS u otro estándar de seguridad de información equivalente o superior, que deberá ser previamente aprobado por EL BANCO.
23. EL ENCARGADO deberá evaluar al menos una vez al año la eficacia de los controles de seguridad implementados, documentando los resultados y planes de mejora. La evaluación deberá estar documentada y encontrarse a disposición de EL BANCO.
24. Independientemente de lo señalado en la presente cláusula referente a "Obligaciones de Seguridad", EL ENCARGADO deberá garantizar, en todo momento y durante la vigencia del contrato, las medidas de seguridad adecuadas para cautelar los datos personales que EL BANCO le proporcione, así como aquellos generados o recopilados en el marco del presente Contrato.

**OBLIGACIONES PARA LA NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES:**

25. EL ENCARGADO informará de forma inmediata a EL BANCO a través de los correos electrónicos [seguridad-digital@BANCO.com.pe](mailto:seguridad-digital@BANCO.com.pe) y [proteccion.datos.personales@BANCO.com.pe](mailto:proteccion.datos.personales@BANCO.com.pe) sobre cualquier incidente de seguridad de los datos personales, que sean detectados o respecto de los cuales exista sospecha fundada de que los sistemas, soportes o datos hayan sido comprometidos o utilizados sin autorización, así como de cualquier vulneración o sospecha de vulneración que pueda ocasionar la destrucción, pérdida, alteración ilícita, comunicación o exposición no autorizada de dichos datos personales.
26. EL ENCARGADO deberá proporcionar un informe de auditoría del incidente a EL BANCO que identifique la causa del incidente e incluya revisiones forenses de las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo y toda la evidencia documentada. El informe deberá ser remitido en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de identificado el incidente o de haber tenido la sospecha fundada de la ocurrencia y deberá contener, como mínimo, la información establecida en el artículo 34° numeral 2 del Reglamento de Protección de Datos Personales, así como aquella requerida en los formularios y formatos oficiales aprobados por las autoridades correspondientes.
27. En caso EL ENCARGADO no pueda entregar toda la información en el plazo señalado en la cláusula anterior, deberá entregarla de manera progresiva, asumiendo EL ENCARGADO toda responsabilidad por la demora en la entrega.
28. EL ENCARGADO mantendrá una bitácora actualizada de incidentes y reportará semestralmente a EL BANCO los eventos registrados, indicando medidas de mitigación y estado de cierre.

**OBLIGACIONES PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

29. EL ENCARGADO recibirá cualquier solicitud de ejercicio de derechos de acceso, rectificación,

cancelación, oposición, portabilidad o revocatoria y deberá trasladarlo a EL BANCO en un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibido, a través del siguiente correo: [proteccion.datos.personales@BANCO.com.pe](mailto:proteccion.datos.personales@BANCO.com.pe) para que este pueda brindar la atención correspondiente.

30. EL ENCARGADO deberá notificar al solicitante del traslado al que se refiere el numeral anterior, el mismo día en que esta se realice.
31. EL ENCARGADO llevará un registro actualizado de las solicitudes recibidas y las fechas de traslado a EL BANCO.

#### **OBLIGACIONES PARA EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

32. Cuando EL ENCARGADO utilice inteligencia artificial para procesar datos personales proporcionados por EL BANCO o generados o recopilados como parte del servicio, se obliga a cumplir con la Ley N° 31814 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 115-2025-PCM y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
33. EL ENCARGADO comunicará al EL BANCO de forma inmediata, bajo responsabilidad, cuando utilice inteligencia artificial para procesar datos personales que han sido proporcionados, así como aquellos generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado.
34. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de usar sistemas basados en inteligencia artificial calificados como de uso indebido según la normativa vigente.
35. EL ENCARGADO deberá garantizar que los sistemas basados en inteligencia artificial usados sean auditables, trazables y explicables, y que no generen sesgos o tratamientos discriminatorios

#### **OBLIGACIONES SOBRE REVISIONES Y/O AUDITORÍAS**

36. EL BANCO directamente o a través de terceros contratados, podrá, en cualquier momento, de forma presencial o electrónica revisar o auditar a EL ENCARGADO sobre las medidas de seguridad aplicadas en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directivas y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias. De comprobarse algún incumplimiento por parte de EL ENCARGADO, se enviará previamente una comunicación informando dicha situación, otorgándole un plazo para su cumplimiento. De persistir el incumplimiento EL BANCO podrá, de considerarlo necesario, interponer las acciones legales a que hubiera lugar, sin perjuicio de tener la facultad de proceder con la resolución del presente contrato de forma automática y de pleno derecho, conforme al artículo 1430 del Código Civil. EL ENCARGADO será responsable por cualquier perjuicio que se cause a EL BANCO como consecuencia directa e indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de la presente cláusula.
37. Las auditorías e inspecciones se podrán realizar en cualquier local donde exista información, archivos o datos de EL BANCO o se preste el servicio, incluidas las sedes de EL ENCARGADO.
38. Las auditorías se efectuarán previa notificación a EL ENCARGADO y con un preaviso de cinco (5) días naturales, salvo que EL BANCO comunique a EL ENCARGADO circunstancias de urgencia en las que prevalecerá un preaviso inferior determinado a tal efecto por EL BANCO.
39. En ningún caso el hecho de que EL BANCO haya realizado una auditoría a EL ENCARGADO liberará a este último de la responsabilidad del cumplimiento de sus obligaciones ante autoridades y terceros que se puedan haber visto afectados con el incumplimiento.

#### OBLIGACIONES PARA LA ENTREGA Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES

40. Al finalizar el contrato, EL ENCARGADO queda obligado a entregar la información sobre los datos personales que fue proporcionado EL BANCO, generado o recopilado en el marco del presente contrato por EL BANCO.
41. Cuando EL ENCARGADO realice la entrega de los datos personales debe cumplir con eliminar todos los datos personales proporcionados por EL BANCO, así como los generados o recopilados en el marco del presente contrato, y suprimirá de forma segura las copias existentes, acreditando la eliminación a través de un certificado de destrucción (mediante técnicas de borrado seguro o destrucción física certificada) del banco de datos.
42. El ENCARGADO puede conservar una copia de los datos, una vez culminado el contrato, con los datos debidamente bloqueados e informando de ello a EL BANCO mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación como máximo dos (2) años. La apertura solo será autorizada por EL BANCO o autoridad competente.

#### OBLIGACIONES DE EL BANCO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

43. EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO asegura que tiene el consentimiento de los titulares de los datos personales contenidos en los bancos de datos personales que se le entregan en encargo a EL ENCARGADO, o que estos datos se encuentran en alguna de las excepciones establecidas en el art. 14 de la Ley de Protección de Datos Personales
44. EL BANCO se obliga a proporcionar a EL ENCARGADO el acceso a los bancos de datos necesarios en el marco del presente contrato.
45. EL BANCO está en la obligación de indicar, mediante un documento escrito y cada vez que transmita datos a EL ENCARGADO cuáles fueron las condiciones en las que el titular de los datos brindó su consentimiento o si estos fueron recopilados de una fuente pública, indicando el origen de la fuente.

#### RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

46. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de EL ENCARGADO mencionadas en la presente cláusula sobre Protección de Datos Personales podrá ser causal de resolución del contrato de forma automática y de pleno derecho, conforme al artículo 1430 del Código Civil.

- 10.2 **Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA):** En la Contratación/Subcontratación Significativa, el área Responsable debe definir los niveles de servicio requeridos al proveedor de forma detallada, que como mínimo se establezca los tiempos de respuesta del servicio contratado, disponibilidad horaria; personal capacitado; tiempos de respuesta y reporte de incidentes; relacionados con el producto o servicio contratado.

El desempeño del servicio será medido a través de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

- **Inicio de Medición:** Los ANS se medirán desde el primer día de la Fase Operativa del servicio.
- **Definición de "Requerimiento":** Para efectos de esta sección, el término se refiere a las atenciones solicitadas al servicio, tales como mantenimientos evolutivos o proyectos.
- **Reporte:** Se recomienda que la Herramienta de Gestión de la Demanda del CONTRATISTA incluya los módulos necesarios para el seguimiento y reporte automatizado de estos indicadores.

El incumplimiento de estos indicadores, por causas imputables al CONTRATISTA, dará lugar a la aplicación de las penalidades correspondientes. Los ANS mínimos a cumplir son los siguientes:

**Tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**
**Tabla N°2: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)				
Código ANS	Forma de medición	Unidad	Medición	Valores de aceptación
ANS-01 Gestión y Estabilidad del Equipo	Conteo de eventos de incumplimiento en:  1. Plazo de asignación de perfiles (>28 días calendarios).  2. Plazo de reposición de personal (>14 días calendarios).  3. Exceso de rotación de personal clave (>1 por semestre).  4. Asignación de personal que no cumple el perfil.  Nota: Aplica a todo el personal asignado al servicio.	N° de Incumplimientos	Por evento	0
ANS-02 Oportuna Entrega de Requerimientos (**).	Se verifica la fecha de entrega final un requerimiento supera un (1) día hábil de gracia respecto a la fecha planificada.	Días de Retraso	Al finalizar el proyecto	0
ANS-03 Calidad Técnica y del Desarrollo	Conteo de errores críticos o bloqueantes, atribuibles al CONTRATISTA, reportados durante los primeros 30 días de garantía en producción.  Conteo de devoluciones de Calidad, Un entregable es devuelto por segunda vez (o más) desde el ambiente de QA a Desarrollo por errores que son responsabilidad del CONTRATISTA (***)	N° de Devoluciones	Durante el primer mes de garantía	0
ANS-04 Estabilidad en Producción	Tiempo máximo para solucionar un incidente de severidad Crítica en producción (caída total del servicio) atribuible al componente desarrollado. (***)	Horas	Por Incidente Crítico	< 4 horas
ANS-05 Seguridad del Software Entregado	Resultado de la auditoría de seguridad final. Se verifica si existen vulnerabilidades de nivel "Crítico" o "Alto" o "Medio".	Pasa / No Pasa	Al finalizar el proyecto	Pasa (0 vulnerabilidades Críticas o Altas)
ANS-06 Cumplimiento Normativo y	Conteo de incumplimientos documentados sobre entregables no técnicos	N° de Incumplimientos	Por evento	0

Contractual	obligatorios (Ej: Plan de Trabajo, entrega de documentación final).			
ANS-07 Satisfacción del Cliente (*****)	Calificación obtenida en una única encuesta de satisfacción enviada al área usuaria al finalizar el periodo de garantía.	Puntuación (1-10)	Semestral	>= 8

*Elaboración Propia BANCO*

**Importante:** Herramienta de Gestión de la Demanda del CONTRATISTA deberá registrar todos los puntos definidos en el cuadro de ANS anterior, permitiendo el seguimiento y la generación de reportes para cada uno.

### 1. ANS-01: Cumplimiento en Gestión y Estabilidad del Equipo

Enfoque: Este ANS se centra en la calidad y estabilidad del equipo humano que el CONTRATISTA asigna al proyecto. No mide el software, sino la gestión de su personal.

- Punto 1.1 (Asignación de Perfil Nuevo): El CONTRATISTA tiene un plazo máximo de 28 días calendarios para encontrar y asignar a una persona nueva que el BANCO solicite. Si tarda más, se considera un incumplimiento.
- Punto 1.2 (Reposición de Personal Clave y No Clave): Si un miembro del equipo se va, el CONTRATISTA tiene un máximo de 14 días calendarios para reemplazarlo. Superar este tiempo implica una falla en el servicio.
- Punto 1.3 (Rotación de Personal Clave): Mide la estabilidad. El personal más importante (como gestores o analistas clave) no puede rotar más de una vez cada seis meses. Una segunda rotación en el mismo semestre (enero-junio o julio-diciembre) es una penalidad. Se busca garantizar la continuidad del conocimiento.

Punto 1.4 (Cumplimiento del Perfil): Garantiza que las personas asignadas son quienes dicen ser. Se verifica que el personal tenga la formación, experiencia y certificaciones prometidas. El estándar es del 100% de cumplimiento; no hay margen de error.

La Entidad confirma que, para el cálculo de la penalidad por "Exceso de rotación de Personal Clave", NO se contabilizarán aquellos cambios de personal que estén debidamente sustentados en situaciones de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, conforme a lo establecido en el Código Civil y la normativa vigente.

### 2. ANS-02: Oportuna Entrega de Requerimientos

Enfoque: Este es el ANS más directo sobre cumplimiento de plazos.

- Punto 2.1 (Incumplimiento General): Mide la puntualidad en la entrega de cualquier requerimiento o documento. El CONTRATISTA tiene un margen de gracia de un (1) día hábil. Si la entrega se retrasa más de un día respecto a la fecha acordada, se activa la penalidad por cada día adicional de retraso.

### 3. ANS-03: Calidad Técnica y del Desarrollo

Enfoque: Este ANS mide la calidad técnica del código y los entregables, antes de que lleguen al usuario final.

- Punto 3.1 (Tasa de Devoluciones): Se mide cuántas veces el equipo de Calidad (QA) del

BANCO devuelve un entregable al CONTRATISTA por errores. Se acepta como máximo una (1) devolución. Si el mismo entregable es devuelto por segunda vez (o más), significa que no cumple la calidad requerida y se aplica una penalidad. La devolución de un entregable (y la consecuente afectación al ANS de Calidad) se produce por el incumplimiento de los criterios de aceptación, los cuales incluyen:

1. Requerimientos Funcionales: Verificados principalmente a través de los Casos de Prueba.
2. Requerimientos No Funcionales: Seguridad, Rendimiento y Usabilidad.
3. Estándares Técnicos: Cumplimiento de las buenas prácticas de codificación, lineamientos de arquitectura y políticas de seguridad del BANCO (ej. análisis estático de código limpio). (Ver tabla N°1 Otras penalidades)

Por tanto, la detección de errores críticos de seguridad, vulnerabilidades, deuda técnica excesiva o incumplimiento de estándares de desarrollo, aun cuando no estén explicitados en un "Caso de Prueba Funcional", son causales válidas de devolución, pues afectan la idoneidad técnica del producto entregado.

#### 4. ANS-04: Estabilidad y Rendimiento en Producción

Enfoque: Mide la capacidad de reacción y solución de problemas una vez que el software ya está funcionando en producción.

- Punto 4.1 (Gestión de Incidentes): Se evalúa la rapidez con la que el CONTRATISTA atiende y resuelve los incidentes, según su gravedad:
  - Crítico (Incidencias): Deben responder en menos de 30 minutos y solucionarlo en un máximo de 3 a 4 horas.
  - No críticas (Incidencias): Deben responder en menos de 20 minutos y solucionarlo en un máximo de 8 horas.
  - Medio (Requerimientos): Deben responder en menos de 12 horas y solucionarlo en un máximo de 24 horas a 48 Horas.
  - Cualquier tiempo que exceda estos umbrales es un incumplimiento.

#### 5. ANS-05: Seguridad del Software Entregado

Enfoque: Garantizar que todo el software desarrollado y entregado por el CONTRATISTA esté libre de vulnerabilidades, adhiriéndose estrictamente a las normativas, estándares y convenciones de desarrollo seguro que el BANCO defina y comunique.

Punto 5.1 (Tasa de Cero Vulnerabilidades): El objetivo de este Acuerdo de Nivel de Servicio es garantizar que todos los entregables de software producidos por el CONTRATISTA no presenten ninguna vulnerabilidad de seguridad.

Para efectos de este contrato, una vulnerabilidad será definida y clasificada (en niveles como "Crítico", "Alto", "Medio") de acuerdo con los estándares, normativas y herramientas de seguridad que el BANCO informe y ponga a disposición del CONTRATISTA.

Si una auditoría de seguridad, ejecutada por el BANCO o un tercero designado, detecta una falla que incumpla con los estándares establecidos, se considerará un incumplimiento del presente ANS y se aplicarán las penalidades correspondientes.

#### 6. ANS-06: Cumplimiento Normativo y Contractual

Enfoque: Este es un ANS "administrativo" que mide el cumplimiento de otras obligaciones del

contrato que no son desarrollo de software.

- Punto 6.1 (Requisitos No Funcionales): Se verifica que el CONTRATISTA cumpla con todas las cláusulas contractuales, como entregar a tiempo el Plan de Continuidad de Negocio (PCN) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario posteriores a la firma del contrato., reportar incidentes operativos en los plazos correctos o que sus instalaciones cumplan con lo pactado. El estándar es el 100% de cumplimiento.

## 7. ANS-07: Satisfacción del Cliente

Enfoque: Mide la percepción de calidad del servicio por parte del equipo del BANCO y gestores del BANCO.

- Punto 7.1 (Nivel de Satisfacción): Cada seis meses, se realizará una encuesta de satisfacción. Para cumplir con el ANS, el CONTRATISTA debe obtener una calificación promedio de 8 sobre 10 o superior. Una calificación por debajo de 8 indica que la percepción del cliente es deficiente y resulta en una penalidad.

*Narrativo de la Tabla N°2: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):*

- (\*) *La evidencia de la existencia de un desfase, lo provee la actualización del ticket de atención en la herramienta de Gestión de la Demanda, en donde se indica (con fecha y hora) el cumplimiento de la atención.*
- (\*\*) *Los tipos de requerimientos a medir en este ANS deberán ser acordados en la Fase Preoperativa. Como base se tomarán en cuenta todos los tipos de solicitudes: atención de cambios, entrega de rutinas, atención de cancelaciones y otras solicitudes realizadas por el BANCO.*
- (\*\*\*) *El BANCO registrará en la herramienta de Gestión de la Demanda, la no aceptación del requerimiento en virtud que mostró errores en la validación realizada. Luego el CONTRATISTA iniciará su inmediata corrección. La evidencia que indica las horas que se toma el CONTRATISTA en corregir los errores, lo provee la actualización del ticket de atención en la herramienta de Gestión de la Demanda, en donde se indica (con fecha y hora) el cumplimiento de la corrección.*
- (\*\*\*\*) *Medido de base a la calificación indicada por los encuestados (El Subgerente de Construcción de Aplicaciones del BANCO, con respecto al grado de satisfacción al servicio brindado al BANCO. La encuesta tendrá veinte (20) preguntas. Cada respuesta debe indicar un único valor entre 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho. La calificación de la encuesta será el promedio (con 2 decimales) de los valores asignados a cada pregunta. Las preguntas abordarán los aspectos del servicio y serán propuestas por el BANCO y acordadas con el CONTRATISTA durante la Fase preoperativa. La encuesta se dará en una frecuencia semestral a excepción del tercer año del servicio en donde se realizará en marzo y setiembre.*

*Se precisa que las penalidades descritas en la tabla anterior son del tipo "Otras penalidades" (respecto a la norma de contrataciones) y podrán ser aplicadas en cualquier momento dentro del período del contrato y la liquidación del mismo, las cuales serán descontadas al CONTRATISTA, al momento del pago de su factura, previa emisión del informe del área usuaria respecto al entregable correspondientes. Dichas penalidades también podrán ser descontadas por el BANCO de cualquier factura pendiente de cancelación al CONTRATISTA.*

- 10.3 Lineamientos de seguridad de información para Contrataciones/Subcontrataciones clasificados como Significativas: Tener en cuenta lo señalado en el Anexo N° 04 del Manual para el Tratamiento de Contrataciones / Subcontrataciones Significativas en el Banco de la Nación.

### CLÁUSULAS POLÍTICA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN (PSI)

El CONTRATISTA debe documentar las especificaciones técnicas de las API para la provisión del servicio, de forma que facilite su auditoría y su uso, dichos documentos deben ser proporcionados al Banco, considerando las siguientes medidas:

- Contar con mecanismos para la autenticación mutua de los sistemas con los que se interconecta o utiliza las API.
- Utilizar buenas prácticas de desarrollo seguro de las API y revisar periódicamente su codificación.

**NORMA TÉCNICA PERUANA NTP- ISO/IEC 27001-2022 – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. REQUISITOS.**

- El CONTRATISTA debe contar con las medidas apropiadas para garantizar la seguridad en el procesamiento, almacenamiento, transmisión, autenticación y adaptabilidad de la información del BANCO que se utilice en el servicio contratado.
- El CONTRATISTA, debe coordinar con EL BANCO antes de realizar cualquier cambio asociado al servicio contratado, a fin de definir las acciones pertinentes que se requieran.
- EL CONTRATISTA restringirá el acceso de información a terceros, a fin de que el servicio contratado se gestione de forma separada y no sea accesible por terceros a quienes se brinde un servicio similar.

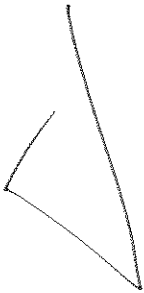
### CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

- Los aplicativos, sistemas, softwares e información que EL CONTRATISTA desarrolle en el marco del servicio que el Banco contrata es de titularidad del Banco por lo tanto EL CONTRATISTA no podrá asumir ningún derecho, de ningún tipo, sobre la creación o desarrollo. La divulgación de la creación o desarrollo no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de EL CONTRATISTA, que no sean los establecidos en el contrato.



El CONTRATISTA declara conocer que la vulneración y/o divulgación de secretos empresariales (información) se encuentra tipificada como delito en conformidad con lo estipulado en el Código Penal. **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO:**

EL CONTRATISTA se somete a las disposiciones establecidas de la Resolución S.B.S. N° 6523 -2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y sus modificatorias, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas disposiciones, aplicables al servicio contratado.

Nota: Las presentes cláusulas no son limitativas, debido que el área usuaria de la contratación puede incluir otras cláusulas y/o mecanismos de control que considere pertinente al servicio a contratar.



**10.4 Lineamientos de continuación de Negocios para Contrataciones/Subcontrataciones clasificados como Significativas. Tener en cuenta lo señalado en el Anexo N° 05 del Manual para el Tratamiento de Contrataciones / Subcontrataciones Significativas en el Banco de la Nación.**

**10.5 Lineamientos de auditoría y Riesgo Operativo Tener en cuenta lo señalado en el Anexo N° 06 del Manual para el Tratamiento de Contrataciones / Subcontrataciones Significativas en el Banco de la Nación.**

## CLAUSULAS ROP Y AUDITORIA

### GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y AUDITORIA

El proveedor está obligado a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, que puedan impactar en el servicio contratado por parte del área responsable del contrato, el Órgano de Auditoría Interna del Banco, la sociedad auditora externa, así como por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS, en la oportunidad que cualquiera de estos órganos lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el proveedor en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente, el proveedor se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dicha revisión.

El incumplimiento de las obligaciones que asume el proveedor en las cláusulas referidas, constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, y el artículo N° 1430 del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del proveedor de pagar al Banco la indemnización correspondiente.

En caso el Banco incurriera en costos y/o multas imputadas por parte de un organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio, por causas imputables al proveedor, éste se hará totalmente responsable de dichos costos y/o multas, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna. Por lo que, el Banco podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización mediante las cláusulas de penalidades que correspondan por la no operatividad del servicio, conforme al ANS que se haya definido en los Términos de Referencia.

### CLÁUSULA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

El proveedor debe aplicar las medidas de control para la gestión de los riesgos operacionales, que sean aplicables al servicio contratado por el Banco; que permita identificar, evaluar, tratar, controlar y monitorear los diversos riesgos asociados a dicho servicio, siendo responsable frente al Banco en caso de la materialización de algún riesgo operativo que, en el marco de la prestación del servicio, afecte al Banco y/o sus clientes.



el banco de todos  
 Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
 "Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

**11. ANEXOS**

**Anexo A**

**Demanda de horas para el servicio**

**Bolsa de Horas**

La información referente a la bolsa de horas que conforma el servicio se detalla a continuación:

<b>Bolsa de horas única</b>
Cantidad de horas
240,000 Hrs

La demanda de horas planificadas para el servicio y la información referencial de las aplicaciones y proyectos que lo conformarán se lista a continuación:

**APLICATIVOS DEL BANCO DE LA NACION**

Nro.	Nombre del Aplicativo / Proyecto	Nivel	Línea de servicio	Ubicación Ambiente Desarrollo	Plataforma base	Sistema Operativo	Bases de datos	Lenguaje de programación	CP	Porcentaje x CP (Totales)	Horas (3 años)
1	BDUC Base Única de Clientes	Critico	Mantenimiento	Empresa	Open	Server	Oracle	Java	CP1		
2	Cuenta DNI o Cuenta Digital	Critico	Proyecto	Empresa	Open	Windows VM Linux VM	Azure Cosmos DB Azure Storage Azure SQL Database	Java	CP1		

3	Levantamiento del Secreto Bancario	No Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	Java	CP1	
4	Desarrollo de Aplicaciones Bancarias en plataformas Móviles: IOS y Android	No Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	Java	CP1	
5	Sistema de créditos hipotecarios SACH	Crítico	Mantenimiento	Empresa	Open	Windows	Oracle	Java	CP1	
6	Sistema de banca empresarial – Open	Crítico	Mantenimiento	Empresa	Open	Windows	Oracle	Java	CP1	
7	Sistema de Seguros optativos	Crítico	Proyecto	Empresa	Open	Windows	Oracle	Java	CP1	
8	Banca Cliente en Smartphone	Crítico	Mantenimiento	Empresa	Móvil	Android / IOS	Oracle	Java (Android) / SWIFP (IOS) / java	CP1	
09	Pagalo.pe	Crítico	Proyecto	Empresa	Móvil	Android / IOS	Oracle	Java/Android /IOS	CP1	
10	Mantenimiento Oracle Financiam: Contabilidad Bancaria.	Crítico	Mantenimiento	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	PL/SQL	CP1	50%
11	Proyecto integración de Sistemas Legacy (Core Bancario con Arquitectura HOST IBM - Datacom ) con los Aplicativos Oracle Financiam	Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	PL/SQL	CP1	240,000
12	Proyecto de elaboración de reportes utilizando tecnología: OBIEE (Oracle Business Intelligent Enterprise Edition) para procesos Bancarios.	No Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	PL/SQL	CP1	



el banco de todos  
 Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
 "Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

13	Proyecto de Desarrollo de Sistema de Factoring- MYPE—BN	No Crítico	Proyecto	Empresa	Open	Windows	SQL Server	.Net	CP1	
14	Sistema de Atención de Reclamos y Quejas del BN - SARE	No Crítico	Proyecto	Empresa	Open	Windows	SQL Server	.Net	CP1	
15	Desarrollos de RPAs relacionados al proceso Bancarias.	No Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	Java, Python	CP1	
16	Desarrollos de Apis para integración de aplicaciones Bancarias, usando la plataforma API management del BN	Crítico	Proyecto	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	Java, Spring boot	CP1	
17	Sistema de Pagalo.pe	Crítico	Mantenimiento	Empresa	Linux	Redhat Server	Oracle	Java	CP1	
18	Otros sistemas, aplicativos con el Giro Bancario que el BANCO considere incluir en CP1	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	OPEN	Windows, Linux	Oracle, Mongo DB, SQL Server, BD relacionales y NO relacionales, DB2	Java, NET, C#, VBA, Python, PL-SQL, Java Scripts, Lenguajes para ETL, Java/Android /IOS, Java (Android) / SWIFP (IOS) / Java	CP1	

19	Sistema de cuentas corrientes	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
20	Sistema de Ahorros	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
21	Giros	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
22	Créditos Comerciales	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
23	Tarjeta de Crédito	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
24	Prestamos Multired	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
25	Reportes para Auditorias internas y externas orientadas a las aplicaciones Bancarias.	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
26	Sistema de lavados de activos	Critico	Proyecto	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
27	Sistema de transferencias interbancarias	Critico	Proyecto	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
28	Sistema de Comisiones	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
29	Sistema de ITF	Critico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2
30	Cuenta Digital BN – Mainframe	Critico	Proyecto	Empresa	mainframe	z/os	Datacom	cobol cics / cobol batch	CP2

*Handwritten signature and a large triangle symbol.*



el banco de todos  
 Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
 "Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

31	Compras POS	Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	50%
32	Interfaces de Conectividad en Mainframe con protocolos TCP/IP Bancario.	Crítico	Proyecto	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
33	Interfaces de Conectividad de Sistemas Bancarios.	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
34	Migración de Datacom Server a Tramas de Sistemas Bancarios.	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
35	Depósitos Judiciales	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
36	Sistema Contable Bancario COGT COPA COGL	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
37	Abastecimiento de ATMs FISA	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom	cobol cics / cobol batch	CP2	
38	Otros sistemas, aplicativos con el Giro Bancario que el BANCO considere incluir en CP2.	No Crítico	Mantenimiento	Empresa	mainframe	z/os	datacom DB2	cobol cics / cobol batch	CP2	

## ANEXO B

### MODELO DE MESAS ÁGILES

#### GESTION DE PROYECTOS ÁGILES EN EL BANCO DE LA NACIÓN

El BANCO DE LA NACIÓN, estableció un "Manual de Procedimientos para la Gestión de Proyectos Ágiles" (código BANCO-PRO-7900-200-01, revisión 0), publicado el 26 de junio de 2025. Este manual establece los lineamientos y procedimientos para la gestión eficaz de proyectos con enfoque ágil en la institución, aplicable transversalmente a proyectos de desarrollo de software bajo metodologías como Scrum, Kanban, Extreme

Programming (XP) y DevOps, adaptando también una mentalidad ágil de Management 3.0.


El manual detalla desde la fase de inicio, planificación, ejecución hasta la retrospectiva y cierre del proyecto, con procedimientos claros para la conformación de equipos, definición de roles, creación y administración de backlog, gestión de sprints, control de calidad, pruebas y despliegue. Además, se incluyen procesos complementarios esenciales como el pase a producción y mantenimiento de aplicaciones bajo un marco ágil, asegurando la calidad, comunicación y mejora continua del producto y del equipo.

La norma también considera un desarrollo híbrido para proyectos que requieren integración de enfoques predictivos y ágiles, y cuenta con un marco legal y directivas institucionales que respaldan su aplicación. El manual incluye anexos con diagramas de flujo, herramientas de gestión y documentos modelo que facilitan la implementación correcta de las prácticas ágiles en los proyectos del BANCO DE LA NACIÓN.


El contenido de la norma, así como las plantillas de cada documento serán entregados en su totalidad al ganador de la buena pro.

#### Documentos del Marco de Trabajo Scrum:

- Documento 1: Caso de Negocio del Proyecto
- Documento 2: Visión del Proyecto
- Documento 3: Acta Constitutiva del Proyecto
- Documento 3.1: Presupuesto del Proyecto (opcional)
- Documento 4: Matriz de Requerimientos de RRHH para Roles e Interesados
- Documento 4.1: Formación del Equipo Scrum (titulares y suplentes)
- Documento 4.2: Lista de Interesados
- Documento 5: Rol / Personaje
- Documento 6: Épica
- Documento 7: Product Backlog priorizado
- Documento 8.1: Criterios de Listo (DoR)
- Documento 8.2: Criterios de Terminado (DoD)



Documento 9: Plan de Lanzamiento  
Documento 10: Plan de Colaboración (Time-Boxing)  
Documento 11: Registro de Riesgos  
Documento 12: Historia de Usuario con criterios de aceptación  
Documento 13: Historia Técnica con criterios de aceptación  
Documento 14: Sprint Backlog  
Documento 15: Registro de Impedimentos  
Documento 16: Acta de Acuerdos y Mejoras (Coordinación entre equipos SCRUM)  
Documento 17: Lista de Entregables Aceptados y Rechazados  
Documento 18: Acuerdo de Entregables Funcionales por PMV / Release  
Documento 19: Método Ágil KANBAN (Roles, reglas y políticas del proceso)  
Documento 20: Lecciones Aprendidas



Documentos del Método KANBAN  
Documento 1- Plan de Lanzamiento  
Documento 2- Criterios de Listo (DoR).  
Documento 3- Criterios de Terminado (DoD).  
Documento 4- Políticas del proceso: lista de pasos, lista de verificación o comportamientos estándares (en elaboración).  
Documentos del Desarrollo y Pruebas del Software  
Documento A - Documento de Arquitectura de Software.  
Documento B - Normalización de la Base de Datos.  
Documento C - Base de datos de la aplicación.  
Documento D - Plan de Pruebas CANVAS.  
Documento E - Pruebas de Aceptación de Historias de Usuario.  
Documento F - Pruebas de Aceptación de Historias Técnicas (en elaboración).  
Documento G - Resultados de Pruebas de Historias de Usuario  
Documento H - Resultados de Pruebas de Historias Técnicas (en elaboración).  
Documento I - Matriz de Perfiles  
Documento J - Guía de Despliegue Esta lista proporciona soporte documental clave para la correcta gestión del ciclo de vida de proyectos con metodología ágil en el BANCO DE LA NACIÓN.

Los requerimientos bajo el proceso ágil podrán incluir cambios evolutivos, de renovación y/o cambios tecnológicos de aplicaciones de la Empresa y otros que se puedan acordar entre el BANCO y el Contratista. Dichos requerimientos son atendidos bajo el proceso de atención de requerimientos de la Empresa.

Las actividades que se consideraran dentro de este modelo, incluyen, pero no están limitadas, a:

- Crear y mejorar el producto de manera iterativa, considerando los lineamientos de desarrollo, arquitectura y seguridad.
- Trabajar a través de squads de desarrollo para alcanzar los objetivos de dichos squads.
- Participar en las ceremonias del squad.
- Apoyar a los demás miembros del squad para encontrar la mejor solución.
- Compartir conocimientos con los demás miembros del chapter y del squad.
- Mantener los estándares definidos por el chapter y el BANCO.
- Realizar las entregas comprometidas por sprint.

El personal del Contratista deberá encontrarse en la capacidad de ejecutar las actividades detalladas como parte del modelo y otros que se acuerden con el BANCO.

El Contratista deberá cumplir con los estándares, lineamientos, procesos, normas, políticas vigentes de Seguridad Informática, Arquitectura de TI, entre otros.

Durante la Fase preoperativa y a lo largo de la ejecución del servicio, el BANCO podrá definir con el CONTRATISTA, perfiles a utilizar bajo el presente modelo, indicando el siguiente detalle, como mínimo:

- Nombre del rol.
- Responsabilidades de la posición.
- Requisitos para la posición.
- Número de horas de dedicación mensual.
- Período asignado.



ANEXO C

ARTEFACTOS / CLAVE MÍNIMOS GENERADOS DURANTE LA ATENCIÓN DE UN REQUERIMIENTO O PROYECTO

Para el Ciclo de Desarrollo de Software Tradicional, se solicitarán los siguientes artefactos clave mínimos:

N°	ENTREGABLE	De Proyecto	De Producto	MANTENIMIENTO SI - Puntual (1-3 días)	MANTENIMIENTO SI - Normal No Funcional (1-2 semanas)	MANTENIMIENTO SI - Normal Funcional (1-2 semanas)	PROYECTOS DESARROLLO SI - Recursos Propios Simple (<3m)	PROYECTOS DESARROLLO SI - Recursos Propios Medio (≤6m)	PROYECTOS DESARROLLO SI - Recursos Propios Complejo (>6m)	PROYECTOS DESARROLLO SI - Terceros SIV Desarrollado	PROYECTOS DESARROLLO SI - Terceros SIV Enlatado	ROL Responsable	ROL Participa
1	Requerimiento de Software (RS) (*1)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	LU, US	AF
2	Charter del Proyecto (CHR) (*2)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AF	LU, US, JF
3	Solicitud de Cambios / Defectos (*2)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AF, LP	AC, LU, GP
4	Cronograma del proyecto	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	GP	LP
5	Plan de Desarrollo de Software (PDS)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	GP, LP	AN, GP, AC, JC, LU, AF
6	Especificación de Requerimiento de Software (SRS)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AF	US, AN, ASG
7	Especificaciones de Casos de Uso (ECU)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AF	AN
8	Documento de Arquitectura de Software (SAS)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AR	LP, AS, AN
9	Documento de Especificación Detallada de Software (DDS)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AN, AS	AR
10	Especificaciones de Casos de Prueba (ECP)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AN, AC, ASG	AF
11	Plan de Pruebas	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	GP, LP, AC, ASG	LU, AF, JC
12	Resultados de Pruebas	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	AC, TEL, ASG	FR
13	Plan de Despliegue	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	GP, LP	AR, AS, LU
14	Acta de Certificación (*3)	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	JC, CC, GP, LP	AS
15	Manual de Usuario	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	RR	AN
16	Manual de Operación e Instalación	✓	✓	o	o	o	o	o	o	o	o	FR	AN, OP, AS



Usuario	US	Usuario
Líder Usuario	LU	
Analista de Seguridad	ASG	Analista / Técnico Seguridad
Analista Funcional	AF	Analista de Proyectos y Proc.
Jefe Funcional	JF	Subgerente, Jefe de Sección
Gestor de Proyectos	GP	Analista / Técnico de Proyectos y Proc.
Líder Técnico de Proyectos	LP	Analista de Sistemas
Arquitecto	AR	Analista de Arquitectura
Analista de Base de Datos	AB	Analista / Técnico de Arquitectura Datos
Analista	AN	Analista de Sistemas
Programador	PR	Analista / Técnico Sistemas
Jefe de Calidad	JC	Jefe de Control de Calidad
Analista de Calidad	AC	Analista de Control de Calidad
Tester / Revisor	TE	Técnico de Control de Calidad
Analista de Soporte	AS	Analista / Técnico de Soporte TI
Analista de Eventos	AE	Analista / Técnico de Soporte TI

Operador	OP	Analista / Técnico Operador
----------	----	-----------------------------

**Importante:** En caso de que la normativa interna del CONTRATISTA no contemple los entregables mínimos con la misma denominación solicitada, el CONTRATISTA deberá homologar únicamente el nombre de sus documentos equivalentes para que coincidan con los requeridos. Esta adaptación será solo de nomenclatura y no implicará una alteración del contenido o formato estándar del CONTRATISTA. Dicha homologación deberá ser comunicada formalmente para constancia y alineamiento entre las partes.

## GLOSARIO DE FUNCIONES DE ROLES DEL ANEXO C-CVS

### **Analista (AN)**

Responsable de identificar las necesidades del cliente y/o usuario, transformándolos en requisitos de software. Este rol es desempeñado por el Analista Sistemas Bancarios y/o Administrativos perteneciente a las Secciones de Sistemas Bancarios y/o Sistemas Administrativos.

### **Analista de Base de Datos (AB)**

Responsable de las tecnologías de bases de datos, diseñan y coordinan cambios a las bases de datos corporativas. Este rol es desempeñado por el Analista de Arquitectura de Datos y Aplicaciones perteneciente a la Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones de la Subgerencia Arquitectura de TIC.

### **Analista de Calidad (AC)**

Responsable de elaborar y ejecutar los planes de prueba de Certificación de los productos y soluciones informáticas desarrollada por el BANCO o adquirida por terceros. Este rol es desempeñado por Analista Control de Calidad y/o Técnico Control de Calidad pertenecientes a la Sección Control de Calidad.

### **Analista de Eventos (AE)**

Responsable de diseñar, planificar, analizar y controlar el proceso completo de cualquier tipo de evento que se produzca en la operación de un producto de Software. Este rol es desempeñado por el Analista Soporte de la Infraestructura Tecnológica y/o Técnico Soporte de la Infraestructura Tecnológica perteneciente a la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica.

### **Analistas de Seguridad (ASG)**

Responsable de administrar y monitorear medidas de seguridad para proteger las redes de computadoras y la información. Evalúan la vulnerabilidad del sistema en relación a los riesgos de seguridad y proponen e implementan estrategias de mitigación de riesgos. Este rol es desempeñado por el Analista de Seguridad Informática y/o Técnico de Seguridad Informático pertenecientes a la Oficina de Seguridad Informática.

**Analista de Soporte (AS)**

Responsable de brindar asistencia y realizar el mantenimiento a los equipos y sistemas informáticos que puedan presentar fallas. Sus responsabilidades comprenden la instalación, configuración y actualización del hardware y el software, además del arreglo de cualquier avería en los equipos. Este rol es desempeñado por el Analista Soporte de la Infraestructura Tecnológica y/o Técnico Soporte de la Infraestructura Tecnológica perteneciente a la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción.

**Analista Funcional (AF)**

Responsable de analizar las actividades que permitan implementar los modelos de negocios, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Tecnologías de Información según corresponda. Este rol es desempeñado por el Supervisor Administrativo Proyectos y Procesos de TIC perteneciente a la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC. 27 de 29 BANCO DE LA NACIÓN Gerencia de Tecnología de Información CICLO DE VIDA DEL SOFTWARE BANCO-DIR-8300-147-02 Rev.0 TÍTULO 02 MAYO 2024 CÓDIGO.

**Arquitecto (AR)**

Responsable de diseñar la arquitectura y componentes de integración de los sistemas y aplicaciones de software. Además, participa en la toma de decisiones de alto nivel en el proceso de desarrollo. Deciden sobre el diseño, las medidas técnicas, las plataformas o las normas de programación que se emplearán en el proyecto. Este rol es desempeñado por el Analista de Arquitectura de Datos y Aplicaciones perteneciente a la Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones de la Subgerencia Arquitectura de TIC.

**Gestor de Proyectos (GP)**

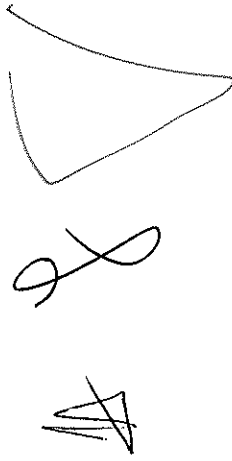
Responsable de coordinar la asignación de recursos con todas las unidades orgánicas de Tecnología de la Información, dándole seguimiento adecuado y oportuno, con el propósito de que se cumplan correctamente los planes definidos. Los recursos asignados pueden ser recursos humanos, económicos, tecnológicos, espacio físico, Este rol es desempeñado por Supervisor Administrativo Proyectos y Procesos de TIC y/o Analista Gestión de Demanda y Proyectos y/o Técnico Gestión de Demanda y Proyectos pertenecientes a la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

**Jefe de Calidad (JC)**

Responsable de asegurar que el software producido cumpla con los requisitos especificados y con los atributos de calidad impuestos. Este rol es desempeñado por Jefe Sección Control de Calidad.

**Jefe Funcional (JF)**

Responsable de designar los gestores de proyectos según corresponda, dar un seguimiento adecuado y oportuno de las actividades

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a stylized 'A' and a large, sweeping signature.

programadas por los gestores de proyectos y dirigir la comunicación oportuna a las unidades orgánicas del BANCO. Este rol es desempeñado por el Jefe Sección Gestión de Demanda y Proyectos perteneciente a la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

**Líder Técnico de Proyectos (LP)**

Responsable de dar forma a la arquitectura planteada por el Arquitecto de software, haciendo énfasis en las especificaciones que la arquitectura no presenta en detalle, también es responsable del proceso de refinamiento, en el cual se toma la visión del Arquitecto de software y se especifica en detalles más prácticos para el equipo de desarrollo. Este rol es desempeñado por el Analista Sistemas Bancarios y/o Administrativos pertenecientes a las Secciones de Sistemas Bancarios o Administrativos.

**Líder Usuario (LU)**

Persona con experiencia y habilidades del producto que se va a desarrollar o modificar. Tiene capacidad de decisión en los cambios del Proyecto, así como la responsabilidad de solicitar requerimientos de Software, validar, probar y aceptar los mismos.

**Operador (OP)**

Responsable de monitorear los planes de procesamiento de información y la operatividad de la Plataforma tecnológica. Este rol es desempeñado por el Analista Operaciones de la Infraestructura Tecnológica y/o Técnico Operaciones de la Infraestructura Tecnológica perteneciente a la Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción. BANCO DE LA NACIÓN Gerencia de Tecnología de Información CICLO DE VIDA DEL SOFTWARE BANCO-DIR-8300-147-02 Rev.0 TÍTULO 02 MAYO 2024 CÓDIGO

**Programador (PR)**

Responsable de convertir las especificaciones del sistema en código fuente ejecutable utilizando uno o más lenguajes de programación, así como herramientas de software de apoyo a la programación. Este rol es desempeñado por el Analista Técnico de Sistemas Bancarios y/o Administrativos perteneciente a las Secciones Sistemas Bancarios y/o Sistemas Administrativos.

**Tester/Revisor (TE)**

Responsable de diseñar pruebas que, en forma sistemática, permitan eliminar diferentes clases de errores, realizando esto con la mínima cantidad de tiempo y esfuerzo. Este rol es desempeñado por Analista Control de Calidad y/o Técnico Control de Calidad pertenecientes a la Sección Control de Calidad.

**Usuario (US)**

Aquella persona que, por sus funciones, por vínculo laboral (trabajadores) o por convenio de modalidades formativas (practicantes), o aquellos CONTRATISTAS de servicios que por sus tareas subordinadas o independientes tienen necesidad de acceso y uso de los activos



de información del BANCO.

## ANEXO D

### Requisitos de Entregables para la Gestión del Servicio (Herramienta de la Gestión de la Demanda)

A continuación, se detallan los requisitos mínimos para los entregables mensuales del servicio, los cuales deben ser generados a partir de un Sistema de Gestión de la Demanda, como el que se muestra en las imágenes adjuntas.

#### 1. Informe Ejecutivo Mensual

Se debe presentar un informe en formato ejecutivo que consolide la información más relevante del periodo. Este documento debe incluir, como mínimo, los siguientes puntos:

**Consumo de Horas:** Un resumen detallado del consumo de horas por cada tipo de servicio, diferenciando entre mantenimientos y proyectos.

**Cálculo de Penalidades:** El detalle y cálculo de las penalidades incurridas durante el mes, si las hubiera.

**Estado de Atenciones:** Un reporte del estado actualizado de todos los requerimientos que se encuentran en ejecución.

**Gestión de Artefactos:**

Listado de artefactos entregados durante el periodo, asociados a cada atención.

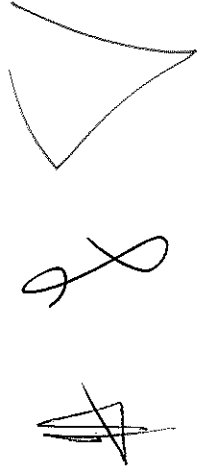
Listado de artefactos pendientes de entrega.

Importante: En su defecto el CONTRATISTA puede proponer otra metodología, previa aprobación del BANCO.

#### 2. Consolidado Mensual de Atenciones (Formato Excel)

Se requiere un reporte consolidado en formato Excel que muestre el historial de todas las atenciones gestionadas para el BANCO hasta la fecha de corte. Este archivo debe contener como mínimo los siguientes campos por cada requerimiento:

Categoría	Campo Requerido	Descripción
Identificación	Código de atención	Identificador único del requerimiento.
	Nombre de atención	Descripción del requerimiento (Proyecto, M. Evolutivo, M. Correctivo).
Planificación	Cronogramas actualizados 1 y 2	Versiones del cronograma.
	Var E2 vs E1	Variación entre las estimaciones del cronograma.
Gestión	Cantidad de solicitud de cambio	Número de cambios solicitados (0, 1, 2...).
	Comentarios	Observaciones relevantes sobre el estado o ejecución.



	Fecha de inicio de atención	Fecha en que comenzó el trabajo en el requerimiento.
	Fecha fin de la atención	Fecha de finalización del requerimiento.
Seguimiento	Porcentaje de avance	Progreso actual del requerimiento.
	Estado	Situación actual (Ej: en proceso, concluido, rechazado).
	Ciclo de atención	Número del ciclo de trabajo (1, 2, 3...).
	Fase actual	Fase del desarrollo (ER, AF, DT, CP, CC).
Esfuerzo	Horas trabajadas ciclo	Total de horas invertidas en el ciclo actual.
	Horas pagadas ciclo	Total de horas facturadas en el ciclo.
Información Técnica	Plataforma base	Infraestructura sobre la que corre la solución.
	Sistema operativo y versión	SO utilizado.
	Lenguaje de programación y versión	Lenguaje y framework utilizados.
	Base de datos y versión	Motor de base de datos implementado.

### 3. Reporte de Indicadores

Conjuntamente con el informe mensual, se deberá entregar un reporte tipo Dashboard. Este reporte debe visualizar los principales indicadores de rendimiento (KPIs) del servicio, niveles de servicio.

### 4. Normas de Presentación

Plataforma de Entrega: Todos los entregables deberán ser presentados a través de la Mesa de Partes Virtual del BANCO, a menos que el Comité Ejecutivo disponga otro medio.

Plazo Máximo: La documentación deberá ser enviada dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes siguiente al periodo que se reporta.

Contenido del Paquete: La entrega debe ser completa, incluyendo el informe ejecutivo, el consolidado en Excel y todos los documentos de respaldo que conformen el entregable.

Handwritten signature and initials, possibly 'R y T'.

## ANEXO E

### STACK TECNOLÓGICO Y AMBIENTE REFERENCIAL DEL BANCO

Cabe señalar que, en el momento de realizar el requerimiento, el BANCO sin perjuicio de lo expuesto se reserva a implementar nuevas plataformas adicional a las indicadas. Asimismo, en la Fase preoperativa y durante cualquier momento de la ejecución del servicio, se podrá actualizar el listado de las plataformas (Stack Tecnológico), a través de un Acta de Comité Operativo.

Para que el CONTRATISTA pueda dimensionar adecuadamente el servicio de 240,000 horas, a continuación, se detalla el entorno tecnológico referencial sobre el cual operará la Fábrica de Software. El CONTRATISTA deberá acreditar experiencia y proveer personal con dominio en:

#### 1. Lenguajes de Programación y Frameworks Principales:

- (Java 8 a 17, Java (Android), IOS, SWIFT (IOS), Java Spring Boot, Spring Batch, .NET Core, C#, VB.Net, Python, Oracle PL/SQL, Java, PL/SQL, Lenguajes para ETL entre otros.)
- (Angular 12+, Java Script, React.js, Node.js, Angular/React (Frontend), Swift/Kotlin (Móvil).
- Cobol CICS, Cobol Batch

#### 2. Bases de Datos:

- (Datacom, Oracle 19c, Oracle ESSBASE, Oracle OLAP, SQL Server 2019, DB2, PostgreSQL, MongoDB, MySQL, BD relacionales y NO relacionales, Oracle Exadata.
- Azure Cosmos DB, Azure Storage Azure SQL Database, SQL Server Integration Services, PL/SQL puro.)

#### 3. Servidores de Aplicaciones y Plataformas:

- (IBM WebSphere, JBoss EAP, IIS, Red Hat OpenShift, entre otros.)

#### 4. Tecnologías de Despliegue (DevOps/CI-CD):

- (Jenkins, GitLab CI, Docker, Kubernetes, Ansible, entre otros.)

#### 5. Herramientas de Gestión y Colaboración:

- El CONTRATISTA deberá integrarse obligatoriamente a las plataformas del BANCO:
- Gestión de Repositorios: GitLab (Mandatorio), IBM Rational ClearQuest

#### 6. Estaciones de Trabajo:

El CONTRATISTA deberá suministrar sus propios equipos de trabajo (Laptop o PC) para establecer la conexión VPN hacia el equipo asignado por el BANCO.

#### 7. Arquitectura de Referencia e Integración:

- La arquitectura del BANCO está orientada a microservicios para nuevos desarrollos e híbrida con aplicaciones monolíticas existentes.
- Integración: Las integraciones se manejan a través de un Bus de Servicios Empresarial (ESB) IBM MQ] y un API Gateway para APIs REST y SOAP, Microservicios, Buses de Eventos (Kafka/MQ).

#### 8. Aseguramiento de Calidad y Seguridad (DevSecOps):

- El CONTRATISTA deberá integrar su ciclo de vida de desarrollo con las herramientas de seguridad del BANCO, incluyendo, pero no limitándose a:
  - Análisis Estático (SAST).
  - Análisis Dinámico (DAST).
  - Análisis de Componentes (SCA).
- El CONTRATISTA es responsable de entregar código que supere las validaciones de estas herramientas, en línea con las penalidades de seguridad (Numeral 3.f)

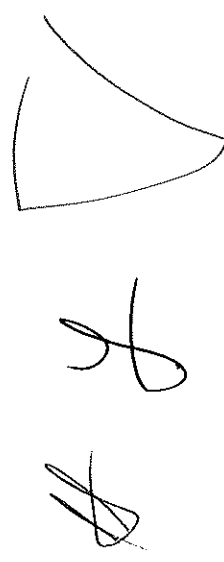
#### 9. Metodología de Trabajo Obligatoria:

- El BANCO trabaja bajo un marco de referencia Scrum Híbrido. El CONTRATISTA deberá gestionar sus asignaciones en Sprints de dos (02) semanas, participando en ceremonias de Planning, Daily, Review y Retrospectiva, adaptadas a la gestión del BANCO.”)

#### 10. Tecnologías Heredadas (Legacy) (Referencia Anexo A):

- Se informa al postor que, como se detalla en el Anexo A, parte del portafolio de aplicaciones a mantener se encuentra en tecnologías heredadas. El CONTRATISTA deberá proveer, a demanda, personal con experiencia comprobada en todo lo mencionado en este Stack Tecnológico.

#### 11. Otros: Microsoft Power BI, Orquestador de Procesos (Scheduler): Control-M



ANEXO F

Cuadro de Distribución de Categorías y Perfiles

Ítem	Rol / Perfil	Tecnología / Especialidad	Categoría de Facturación	Observación de Costo
1	Programador Mainframe	Mainframe (Cobol, CICS, DB2)	CP1	Tarifa por Hora Hombre
2	Analista Técnico Mainframe	Mainframe	CP1	Tarifa por Hora Hombre
3	Desarrollador Backend	Soluciones Distribuidas (Java/Open)	CP2	Tarifa por Hora Hombre
4	Desarrollador Frontend	Soluciones Distribuidas (Angular/React)	CP2	Tarifa por Hora Hombre
5	Desarrollador Tecnologías Móviles	Móviles (IOS/Android/Híbrido)	CP2	Tarifa por Hora Hombre
6	Desarrollador Oracle / PL-SQL	Base de Datos	CP2	Tarifa por Hora Hombre
7	Desarrollador de ETL y OLAP	Inteligencia de Negocios	CP2	Tarifa por Hora Hombre
8	Arquitecto de Software	Transversal (Open/Mainframe)	CP2	Tarifa por Hora Hombre
9	Gerente de Servicio	Gestión	N/A	Costo incluido en Gastos Generales (No facturable por hora)
10	Gestor de Servicio	Gestión	N/A	Costo incluido en Gastos Generales (No facturable por hora)

1. Definición de Categorías: Queda claro que CP1 y CP2 no son "Junior/Senior", sino tipos de tecnología.

o CP1: Todo lo relacionado a Mainframe.

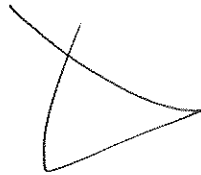
o CP2: Todo lo relacionado a "Open" (Web, Móvil, BD).

2. Manejo de Gestión (Gerente/Gestor): Al ponerlos como "Costo incluido en Gastos Generales", solucionas la observación de Logística sobre "evaluar su permanencia por ser un costo adicional". Les estás diciendo: "Tranquilos, no voy a pagar horas extra por el Gerente, el proveedor debe incluir ese sueldo dentro de su margen de ganancia (Gastos Generales)"

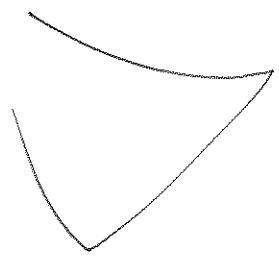

## ANEXO G

### DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Ambiente de certificación: Ambiente tecnológico donde se realizan las pruebas de certificación y donde la configuración de la infraestructura tecnológica involucrada es similar a la configuración del Ambiente de Producción.
- Ambiente de producción: Ambiente tecnológico donde se encuentran instalados las aplicaciones previamente certificadas y que están actualmente siendo usadas por los usuarios finales como parte de su trabajo cotidiano.
- ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Artefacto / Entregable: Entregable de ingeniería como resultado de una parte del desarrollo de una atención (proyecto o mantenimiento), y que forma parte (componente) de su metodología. Este artefacto como todo entregable técnico debe ser revisado y aprobado por El BANCO para proseguir con la atención.
- Atención: Involucra ambas líneas de servicio del presente contrato: Mantenimiento de sistemas (correctivo y evolutivo) y Desarrollo de nuevas aplicaciones (proyectos nuevos).
- BANCO: Entidad que realiza la convocatoria de la licitación requiriendo el servicio de la Fábrica de Software.
- Certificación: Es el proceso para asegurar que los productos software reúnan todas las características y/o requisitos esperados del usuario, a través de la ejecución de pruebas funcionales y no funcionales; siendo uno de los principales objetivos la satisfacción del usuario final.
- Ciclo de vida del software: Marco de referencia que contiene los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, operación y mantenimiento de un producto software, y que abarca toda la vida del sistema desde la definición de sus requisitos hasta el final de su uso.
- CONTRATISTA: Empresa que ha sido beneficiado con la buena pro del concurso público.
- Dashboard: Representación gráfica de las principales métricas o KPIs que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia empresarial.
- Despliegue: Proceso de instalación de una aplicación informática en un ambiente determinado; por lo general hacia el ambiente de producción.
- Día: Se refiere a días hábiles, salvo que se especifique lo contrario, todos los plazos y referencias a "días" en los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio se entenderán como días calendario.
- Incidente: Evento no planificado, que no es parte de la operación estándar de un servicio (en este caso de una aplicación informática) y que provoca una interrupción del servicio o una reducción en la calidad del mismo. También se considera incidente a una falla en algún componente tecnológico (aplicación informática) que aún no ha impactado en el servicio.



- NTP- ISO/IEC 27001-2022 -Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición: Norma técnica peruana vigente que establece un marco de referencia para la administración de los procesos de ingeniería de software asimismo define los procesos, actividades y tareas asociadas a los procesos del ciclo de vida de software desde la concepción hasta su retiro
- Postor: Empresa que participará en el presente concurso público.
- Pruebas funcionales: Es una prueba basada en la ejecución, revisión y retroalimentación de las funcionalidades previamente diseñadas para el producto software. Las pruebas funcionales se realizan mediante el diseño de casos de prueba que buscan evaluar cada una de las opciones con las que cuenta el producto software.
- Pruebas no funcionales: Involucra la realización de distintos tipos de pruebas orientadas a analizar la estructura interna de los productos software para evaluar su comportamiento bajo determinados escenarios.



## 12. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

El ganador de la Buena Pro a la suscripción del contrato deberá presentar los siguientes documentos de la empresa; así como de los trabajadores que ingresarán a las instalaciones del BANCO:

1. Listado de trabajadores (Puede ser objeto de actualización durante el servicio).
  2. Matriz IPERC de los puestos de trabajo que ingresarán a las instalaciones del BANCO.
  3. Registros de capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (mínimo 4 temas sobre prevención de riesgos laborales).
  4. Registros de entrega de Equipos de Protección Personal (EPP).
  5. Certificado de Aptitud Médico Ocupacional emitido por médico ocupacional, con calificación de "apto" o "apto con restricciones". Solo se aceptarán certificados emitidos por centros acreditados por DIGESA o DIRESA y avalados (firmados) por un médico ocupacional.
  6. Declaración jurada de cumplimiento de la R.M. N.º 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- a) El CONTRATISTA, por cada año de la ejecución del servicio y antes del inicio de este, deberá presentar al área usuaria, de manera actualizada la Matriz IPERC; asimismo del personal que esté realizando y/o realizarán trabajos en las instalaciones del BANCO DE LA NACIÓN lo siguiente.
- Ø Listado actualizado de trabajadores.
  - Ø Registros de al menos cuatro (04) capacitaciones en materia de riesgos laborales.
  - Ø Registros de entrega de Equipos de Protección Personal (EPP).
  - Ø Certificado de Aptitud Médico Ocupacional, avalado (firmado) por un médico ocupacional, se aceptarán resultados con calificación de apto o apto con restricción para cumplir sus funciones del puesto de trabajo (los centros de salud ocupacionales deben estar acreditado por DIGESA o DIRESA).
- b) En caso de modificación o incremento del personal destinado a ejecutar el servicio en nuestras instalaciones, el CONTRATISTA deberá presentar al área usuaria, antes del inicio efectivo de labores, toda la documentación exigida en el acápite de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de las bases integradas.
- c) El CONTRATISTA deberá remitir al área usuaria el cargo de recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del BANCO, suscrito por todos sus trabajadores que ingresen a nuestras instalaciones.
- d) El CONTRATISTA deberá remitir al área usuaria el cargo de recepción del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del BANCO, firmado por todos los trabajadores que prestarán servicios en nuestras instalaciones.
- e) Gestión Integral De Riesgos y Auditoría El CONTRATISTA debe aplicar las medidas de control para la gestión de los riesgos El CONTRATISTA está obligado a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, por parte de la dependencia responsable del contrato, el Órgano de Auditoría Interna del BANCO, de la sociedad auditora externa, así como por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría u otros entes reguladores, en la oportunidad que cualquiera de estos órganos lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el CONTRATISTA en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente, el CONTRATISTA se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dicha revisión.


### 13. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO


El proveedor declara conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 - Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, que tiene implementado un sistema de prevención de LA/FT con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de LA/FT. Por tanto, el proveedor se obliga a respetar la mencionada norma, así como cualquier otra norma legal sobre esta materia, desde su entrada en vigencia.

Como parte de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, EL BANCO no se vincula con personas (ya sea con personas naturales como tal o estas en calidad de representantes de personas jurídicas privadas o de Entidades con personería jurídica de derecho público), respecto de las cuales se les haya atribuido, en sede judicial, responsabilidad por delitos precedentes de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Para tales efectos, EL BANCO, conforme a la Resolución SBS N° 2660-2015, aplica procedimientos de debida diligencia en el conocimiento de sus proveedores.

El proveedor deberá presentar Declaración Jurada de conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 – Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo; asimismo, para la suscripción del contrato deberá presentar la siguiente información:

- Nombres y Apellidos completos o denominación o razón social, el caso se trate de una persona jurídica.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso.
- Tipo u número de documento de Identidad, en caso de trate de una persona natural.
- Dirección de la oficina o local principal.
- Años de Experiencia en el mercado.
- Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.
- Identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente el 25 % del capital social, aporte o participación de la persona jurídica y del nombre del representante legal, considerando la información requerida para las personas naturales.
- Declaración Jurada de no contar con antecedentes penales del proveedor, de ser el caso.

 El proveedor se compromete a actualizar la información en forma periódica, cada 02 años, y en caso no haya modificación de la información, deberá dejarse constancia de ello. Sin perjuicio de lo anterior debe comunicar a EL BANCO cualquier modificación de la información declarada.

 La información a la que tiene acceso el proveedor sólo podrá ser utilizada, para los fines señalados en el presente contrato, de modo tal, que se obliga a guardar estricta y severa reserva de la información a la que tiene acceso.

### 14. REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIÓN CIVIL – REDERECI

 El Proveedor no deberá encontrarse en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI). EL BANCO realizará la verificación de dicho requisito para la suscripción del Documento Contractual o Recepción de la Orden de Servicio.

**REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

A	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
A.1	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL INDISPENSABLE</b>
A.1.1	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><b><u>Requisitos:</u></b></p> <p><b>a) Gerente del Servicio</b> Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Gerente de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.,</p> <p>Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.</p> <p><b>b) Gestor de Servicio</b> Se requiere que el CONTRATISTA dedique de dos (02) Gestor de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.</p> <p>Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.</p> <p><b>c) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas</b> Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.</p> <p>Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación</p>

y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

**d) Líder Técnico en Soluciones (Mainframe)**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Líder Técnico en Soluciones Mainframe, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

Bachiller o Titulado en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería Administración de empresas o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas de Computación e Informática.

Acreditación para los puntos a), b),c) y d)

El [Personal Bachiller o Titulado requerido] será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso [Personal Bachiller o Titulado requerido] no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

**A.1.2 CAPACITACIÓN**

**a) Gerente de Servicio**

Cuarenta y ocho (48) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Dirección de Proyectos o Dirección de Proyectos de tecnología de Información o Diplomado en Gerencia de Proyectos.

**Nota de Acreditación (Equivalencia):** Para el cumplimiento de este requisito, se aceptará como **equivalente automático** la presentación de una (01) certificación

Internacional de Project Management Professional (PMP), sin necesidad de que el certificado consigne el número de horas lectivas.

Veinte y cuatro (24) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Gestión de Servicios ITIL Foundation Certificate o IT Service Management (ITIL v3 2011 o superior).

**Nota de Acreditación (Equivalencia):** Para el cumplimiento de este requisito, se aceptará como equivalente automático la presentación de una (01) Certificación Internacional Oficial vigente (tales como Foundation Certificate o IT Service Management o similares de entidades reconocidas), sin necesidad de que el certificado consigne el número de horas lectivas.

Veinte y cuatro (24) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Scrum Master, Product Owner, SAFE.

**Nota de Acreditación (Equivalencia):** Para el cumplimiento de este requisito, se aceptará como **equivalente automático** la presentación de una (01) Certificación Internacional Oficial vigente (tales como *Certified SAFe Agilist, Professional Scrum Master I - PSM I, Certified ScrumMaster - CSM*, o similares de entidades reconocidas), sin necesidad de que el certificado consigne el número de horas lectivas.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en CMMI o Introducción al CMMI para Desarrollo v1.3

Comentario: La Entidad, con la finalidad de promover la mayor concurrencia de postores y considerando que las competencias de gestión pueden ser acreditadas mediante diversas metodologías complementarias, confirma que se considerará cumplido el requisito de capacitación del perfil **Gerente de Servicios** presentando la acreditación de **AL MENOS DOS (02)** de las cuatro líneas temáticas descritas en los Términos de Referencia.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

**b) Gestor de Servicio**

Cuarenta y ocho (48) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Dirección de Proyectos o Dirección de Proyectos de tecnología de Información.

Veinte y cuatro (24) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Gestión de Servicios ITIL Foundation (ITIL v3 2011 o superior).

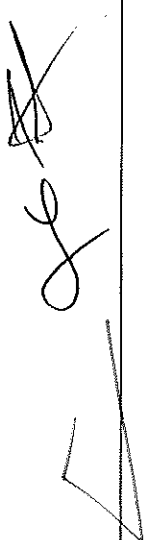
Veinte y cuatro (24) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en Scrum Master, Product Owner, SAFE.

Veinte (20) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en CMMI

Comentario: La Entidad confirma que, con la finalidad de promover la mayor concurrencia de postores y alineándose al criterio adoptado para los demás perfiles de gestión del presente proceso, se considerará cumplido el requisito de capacitación del perfil **Gestor de Servicios** presentando la acreditación de **AL MENOS DOS (02)** de las cuatro líneas temáticas descritas en los Términos de Referencia.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

	<p><b>c) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas</b></p> <p>Treinta (30) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en AWS Certified Solutions Architect – Professional o Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert (AZ-305) o Professional Cloud Architect o Scrum Master (CSM/PSM), SAFe o Certified Kubernetes Administrator - CKA</p> <p><b>Acreditación:</b></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p><b>d) Líder Técnico en Soluciones Mainframe</b></p> <p>Quince horas (15) Horas lectivas o académicas o pedagógicas en lenguaje de programación Cobol batch o cobol cics o z/OS o CICS o DB2.</p> <p><b>Acreditación:</b></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p>
<p><b>A.1.3</b></p>	<p><b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL INDISPENSABLE</b></p>
	<p><b>Requisitos:</b></p> <p><b>a) Gerente del Servicio</b></p> <p>Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Gerente de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.</p> <p>El personal clave: Gerente de Servicio debe acreditar una experiencia no menor a cinco (05) años en Gerente de Proyectos o Director de Servicio TI o Jefe de Proyecto o Jefe de Sistemas o Gerente de la Unidad de Aplicaciones o Director de Proyecto Jefe de Proyectos o Administrador de Proyectos o Ejecutivo de entrega de Proyectos o Jefe de Sistemas o Senior Manager o Service Manager o Director de Proyectos o Project Manager o Subgerente de Proyectos Informáticos o Gerente de Servicios o Líder de Proyectos o Gestor de Proyectos o Gerente de Proyectos BI o Ejecutivo Corporativo TIC y/o los cuales deberán evidenciar estar relacionados a experiencia en Proyectos de Software.</p> <p><b>b) Gestor de Servicio</b></p> <p>Se requiere que el CONTRATISTA dedique dos (02) Gestor de Servicio, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.</p> <p>El personal clave: Gestor de Servicio debe acreditar una experiencia no menor a cuatro (04) años en Jefe de Servicio de Usuario o Líder de Proyecto de Calidad o Jefe de Sistemas o Service Manager o Jefe de Proyecto o Director de Proyecto o Project Manager o Gestor de Proyecto o Coordinador de Proyectos o Subgerente de proyectos informático, o Líder de Fábrica de Software o Jefe BPM y/o Líder Funcional BPM, de la gerencia de sistemas e informática, los cuales deberán evidenciar estar relacionados a experiencia en Proyectos de Software.</p>

**c) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Líder Técnico en Soluciones Distribuidas, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

El personal clave: Líder Técnico en Soluciones Distribuidas debe acreditar una experiencia no menor a cinco (05) años en Líder Técnico o Arquitecto de Soluciones o Arquitecto de Software o Arquitecto Cloud (Cloud Architect) o Arquitecto de Microservicios o Principal Software Engineer o Staff Software Engineer o Líder de Ingeniería o Líder Técnico o Arquitecto de TI en Nube o Especialista en aplicaciones, considerando los cuales deberán evidenciar estar relacionados a experiencia en Proyectos de Software.

**d) Líder Técnico en Soluciones (Mainframe)**

Se requiere que el CONTRATISTA dedique un (01) Líder Técnico en Soluciones Mainframe, para el presente contrato, cuya dedicación asegure el cumplimiento y la correcta ejecución del servicio.

El personal clave: Líder Técnico en Soluciones Mainframe debe acreditar una experiencia no menor a cinco (05) años en Líder Técnico Mainframe o Arquitecto Core o Arquitecto Mainframe o Especialista Mainframe Senior o Consultor Mainframe o Arquitecto de Sistemas Core o Especialista en Aplicaciones Core o Analista de Sistemas Mainframe Senior o Programador de Sistemas o Analista Programador Mainframe Experto, o Líder Técnico o Arquitecto de TI Mainframe o Líder Técnico Mainframe o Especialista en aplicaciones Mainframe, considerando los cuales deberán evidenciar estar relacionados a experiencia en Proyectos de Software.

**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) boletas de pago o (v) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. La acreditación de estos documentos se realizará para la firma del contrato.

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 20'000,000.00 (Veinte millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio integral de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, que abarque tanto plataformas Mainframe como plataformas distribuidas (Open/Web/Móvil).</li> <li>• Servicio de Soporte, Mantenimiento (correctivo y evolutivo) y Desarrollo de Aplicaciones bajo un modelo de bolsa de horas o un esquema de servicio gestionado.</li> <li>• Servicios de desarrollo de software que incluyan el ciclo de vida completo: análisis, diseño, construcción, pruebas de calidad y despliegue de soluciones informáticas.</li> <li>• Servicio de Desarrollo de Software             <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fábrica de Software (incluyendo denominaciones secuenciales como Fase 1, Fase 2, entre otros.).</li> <li>· Servicio de Fábrica de Software</li> <li>· Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones bajo un modelo de fábrica de software</li> <li>· Mantenimiento de aplicaciones</li> <li>· Servicio de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones AM</li> </ul> </li> <li>- Servicio integral de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, que abarque tanto plataformas Mainframe como plataformas Distribuidas (Open/Web/Móvil).</li> <li>- Servicio de Soporte, Mantenimiento (correctivo y evolutivo) y Desarrollo de Aplicaciones bajo un modelo de bolsa de horas o un esquema de servicio gestionado.</li> <li>- Servicios de desarrollo de software que incluyan el ciclo de vida completo: análisis, diseño, construcción, pruebas de calidad y despliegue de soluciones informáticas.</li> <li>- Servicio de Desarrollo de Software</li> <li>- Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de software.</li> <li>- Servicio de fábrica de software o bajo modalidad de fábrica.</li> <li>- Servicio de análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de información.</li> <li>- Desarrollo e integración de soluciones complementarias sobre plataformas Mainframes.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará 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 constancia 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<sup>[1]</sup>, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones.</p>

1

Cabe precisar que:

Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN

"Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*

*(...)*

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*



## Anexo N° 2

### Importante

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, previo acuerdo de partes.*

### CONTRATO DEL SERVICIO FINANCIERO "SERVICIO ESPECIALIZADO DE FABRICA DE SOFTWARE PARA EL BANCO DE LA NACION (BN)"

Conste por el presente documento, la Contratación del "Servicio Financiero especializado de Fábrica de Software del Banco de la Nación", que celebra de una parte EL BANCO DE LA NACIÓN, en adelante "EL BANCO", con RUC N° 20100030595, con domicilio legal Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, representada por [.....], identificado con DNI N° [.....] y por [.....], identificado con DNI N° [.....], ambos con poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11013341 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, a quien en adelante se le denominará "EL BANCO" y de otra parte [.....], con RUC No. [.....] con domicilio en [.....], debidamente representado por [.....], identificado(a) con DNI N° [.....], según poderes inscritos en la Partida Electrónica [.....] del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quien en adelante se le denominará EL PROVEEDOR o EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

#### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

[.....] (EL PROVEEDOR) es [.....].

EL BANCO es una empresa con potestades públicas, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa, el cual se rige por su Estatuto, aprobado por Decreto Supremo N°07-94-EF, por el Decreto Legislativo N° 1693, que ordena, sistematiza y optimiza la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y fortalece la estructura y gestión del FONAFE y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 292-2024-EF, y el artículo 33° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y supletoriamente por los demás artículos de dicha Ley General o sus modificatorias.

EL BANCO requiere contar con el servicio de una Fábrica de Software para la atención de nuevas aplicaciones y los mantenimientos informáticos de las aplicaciones que soportan sus procesos, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes, buscando asegurar que las aplicaciones y mantenimientos desarrollados sean seguros, accesibles, claros y confiables, mejorando la experiencia y protegiendo los intereses de los clientes y usuarios finales del BANCO, con el fin de garantizar servicios corporativos oportunos y eficientes para brindar un mejor servicio a los clientes internos, externos e instituciones del estado, asociados a la mejora en el procesamiento de las transacciones financieras y bancarias que se utilizan en todos nuestros canales de atención (Agencias, Cajeros Automáticos, APP BN, Multired Virtual, Agentes BN) y servicios tecnológicos del core bancario.

De conformidad con lo establecido en el artículo 4° literal a) de la Ley N°30225 – Ley de Contrataciones del Estado, con lo señalado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP — Ley N° 26702 sobre el término "servicio financiero" incluido en el Anexo - Glosario y con los literales h), o) y p) del artículo 12.20 del Capítulo 12 del Acuerdo Comercial con los Estados Unidos (TLC), el presente es un contrato de naturaleza bancaria y/o financiera, por lo que se encuentra fuera del ámbito de aplicación de la normativa de Contrataciones del Estado.

En el marco del Concurso de Méritos N° [.....], EL PROVEEDOR presentó su propuesta de

Servicios mediante ....., adjuntando la propuesta Económica y la Propuesta Técnica, las cuales forman parte integrante del presente CONTRATO como Anexo N° 002. En caso de discrepancia entre este Anexo N° 002 con el presente CONTRATO y sus Términos de referencia (Anexo N° 001), prevalecerán estos últimos sobre aquel.

### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato, en adelante, EL CONTRATO, tiene como objeto que EL PROVEEDOR brinde a EL BANCO el servicio especializado en diversas plataformas, denominado "Fábrica de Software", para que gestione de forma integral el ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones con la finalidad de atender los requerimientos de las áreas usuarias del Banco, facilitar la rápida adaptación del negocio a las exigencias del mercado y de los entes reguladores, asegurar el cumplimiento de los estándares de desarrollo, seguridad y control interno de EL BANCO la institución, en adelante, EL SERVICIO.

EL PROVEEDOR declara conocer que la contratación de EL SERVICIO tiene como objetivos los siguientes:

- ✓ Lograr un incremento en el grado de madurez del proceso de desarrollo de aplicaciones a través de la asimilación de nuevas metodologías y procedimientos.
- ✓ Mejorar los niveles de servicio ofrecidos por el área de TI de EL BANCO, optimizando los procesos de desarrollo y la reducción del tiempo de respuesta en la atención de requerimientos e incidencias.
- ✓ Asegurar la atención oportuna de necesidades de sistemas de información y soluciones digitales requeridas al área de TI por las áreas de negocio de EL BANCO, en el marco del gobierno y transformación digital.

Las características, alcances, descripción, actividades y entregables de EL SERVICIO se encuentran descritos en el numeral 7 de los Términos de Referencia – TDR que, como Anexo N° 001 forma parte integrante de EL CONTRATO, cuyas condiciones y términos EL PROVEEDOR se obliga a cumplir en su integridad. EL SERVICIO se efectuará única y exclusivamente respecto a los aplicativos de EL BANCO que se describen en el Anexo A de los Términos de Referencia

Del mismo modo, los requisitos y recursos que deberá observar y cumplir EL PROVEEDOR para la prestación de EL SERVICIO a EL BANCO se encuentran descritos en el numeral 8 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001), lo cual EL PROVEEDOR se obliga a cumplir en su integridad.

### CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente CONTRATO es conforme al siguiente detalle:

Categoría de Perfil (CP)	Descripción de Roles Incluidos	Precio Unitario Ofertado (S/.) por Hora	Horas Proyectadas
Categoría CP1: Senior	Desarrolladores en Soluciones Distribuidas (Open)	.....	120,000
Categoría CP2: Senior	Desarrolladores en Soluciones Mainframe	.....	120,000

El esquema de pago se fundamenta en una Bolsa de Horas Única (BHU) de 240,000 horas. EL PROVEEDOR se obliga a atender bolsas adicionales por hasta el 100% del total inicial (es decir, 240,000 horas adicionales cumpliendo las mismas condiciones de EL CONTRATO). Las horas

Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
"Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

adicionales se registrarán estrictamente bajo los mismos precios unitarios antes descritos. No se admitirán variaciones, incrementos ni ajustes de costos para dichos adicionales. En caso se utilicen las horas adicionales, LAS PARTES deberán suscribir una adenda para los efectos de formalizar la utilización de dichas horas adicionales.

El pago mensual se calculará sumando las horas efectivamente consumidas y aprobadas por EL BANCO de cada categoría considerando lo definido en el numeral 7.1 sección Esquema de Pago Parcial por Avance de los Términos de Referencia (Anexo N° 001).

El BANCO podrá utilizar más horas de las proyectadas en cada categoría, para lo cual aplicará un factor de conversión en función al precio unitario ofertado de la categoría a utilizar, conforme a lo siguiente:

- ✓ Distribuidas (Open): Ver el listado en el Anexo (A) de los Términos de Referencia.
- ✓ Mainframe: Ver el listado en el Anexo (A) de los Términos de Referencia

Estos montos comprenden el costo del SERVICIO, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del SERVICIO materia del presente CONTRATO.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL LUGAR Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEL PAGO Y DE LA GARANTÍA**

EL BANCO se obliga a pagar la contraprestación del SERVICIO a EL PROVEEDOR en moneda Soles (S/), previa conformidad de la prestación. El BANCO realizará pagos periódicos mensuales a EL PROVEEDOR, únicamente durante la Fase Operativa de EL SERVICIO. No se realizará pago alguno durante la Fase Pre-Operativa.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL PROVEEDOR, EL BANCO debe contar con la siguiente documentación:

- Informe técnico emitido y suscrito de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Sistemas Administrativos, Soluciones Digitales y los Analistas de la Gerencia de Tecnologías de Información de EL BANCO, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Informe mensual de gestión del servicio de EL PROVEEDOR en el que se adjunte la documentación que sustente el estricto cumplimiento de las condiciones señaladas en EL CONTRATO
- Acta de Conformidad emitida por el Subgerencia Construcción de Aplicaciones, Supervisor de Fábrica, y de los Jefes de Secciones de Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, y Sistemas Administrativos de la Gerencia de Tecnologías de Información de EL BANCO.

La prestación del SERVICIO se realizará en la sede principal de EL BANCO, ubicada en la Avenida Javier Prado Este N° 2499, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

#### **Plazo para el Pago**

EL BANCO pagará las contraprestaciones pactadas a favor de EL PROVEEDOR dentro de los diez (10) días hábiles siguiente a la conformidad del SERVICIO, siempre que se verifiquen que la documentación presentada por EL PROVEEDOR este completa y conforme con las condiciones establecidas en EL CONTRATO y Términos de Referencia (Anexo N° 001) para ello.

De existir observaciones, EL BANCO las comunica a EL PROVEEDOR, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de cinco (05) días calendario. Si pese al plazo otorgado, EL PROVEEDOR no cumpliera a cabalidad con

la subsanación, corresponde aplicar la penalidad por mora (por incumplimiento en los plazos) desde el vencimiento del plazo para subsanar. Este procedimiento no resulta aplicable cuando EL SERVICIO manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso EL BANCO no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

La emisión de conformidad por parte de EL BANCO no convalida los defectos o vicios ocultos que no sean posibles advertir al momento de su revisión y/o certificación por parte de EL BANCO, estando facultado EL BANCO para aplicar penalidades incluso sobre conformidades ya emitidas, siempre que se verifique el incumplimiento por parte de EL PROVEEDOR.

### **Garantía Comercial**

EL PROVEEDOR deberá brindar como parte de EL SERVICIO un periodo de garantía por cada SERVICIO brindado, con las siguientes características:

- Alcance de la garantía:

Contra errores identificados en el ambiente de producción y en donde se evidencie la responsabilidad de EL PROVEEDOR. En estos casos, EL PROVEEDOR deberá corregirlo de forma inmediata y sin ningún costo para EL BANCO.

Se considerarán como garantía todos los errores detectados durante la operación en producción, aun cuando estos procesos hayan sido aprobados por EL BANCO en etapas anteriores.

- Periodo de garantía: Un periodo de garantía de doce (12) meses, el cual rige después de la última conformidad dada por EL BANCO<sup>1</sup>.

### **CLÁUSULA QUINTA: VIGENCIA DEL CONTRATO**

El plazo de EL CONTRATO será por un periodo de mil noventa y seis (1096) días calendario, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ El plazo para la ejecución de las actividades previas de la Fase Pre Operativa es de treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma de EL CONTRATO (no genera ningún costo para EL BANCO).
- ✓ El plazo para la ejecución de las actividades de la Fase Operativa es de: Mil sesenta y seis (1066) días calendario o de 240,000 horas (lo que ocurra primero), el mismo que se computa desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de Pre Operativa, en concordancia con lo establecido en la Estrategia de Contratación.
- ✓ El plazo para la transición y cierre es de sesenta (60) días calendario: Esta fase se ejecutará durante los últimos sesenta (60) días calendario del plazo contractual y estará contenida dentro del final de la Fase Operativa. Su objetivo es asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada que garantice la continuidad operativa del SERVICIO, ya sea que este retorne al BANCO o sea asumido por un nuevo proveedor.

El PROVEEDOR será responsable de elaborar y entregar el Plan de Trabajo a EL BANCO, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del inicio de la Fase Pre-Operativa para su aprobación por parte de EL BANCO. La aprobación del Plan de Trabajo es un requisito obligatorio para continuar con la ejecución de las demás actividades de esta fase. Dicho plan deberá incluir, como mínimo, la metodología a emplear, el cronograma general del SERVICIO, y una definición clara de roles y responsabilidades. El BANCO será responsable de revisar y otorgar la conformidad a dicho Plan.

<sup>1</sup> Esta estipulación prevalece sobre lo dispuesto en el segundo párrafo del numeral 7.8 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001).

**CLÁUSULA SEXTA. - OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR**

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con las obligaciones, responsabilidades y condiciones de EL SERVICIO contratado, de acuerdo con las reglas de la buena fe y común intención de LAS PARTES, conduciéndose con honestidad y responsabilidad; y de manera general a cumplir con las siguientes obligaciones:

- 6.1. Ejecutar EL SERVICIO en la forma y oportunidad establecidos en EL CONTRATO y los Términos de Referencia (ANEXO N° 001).
- 6.2. Cumplir con las obligaciones y responsabilidades establecidos en los Términos de Referencia – TDR (ANEXO N° 001), lo cual incluye los Anexos de los Términos de Referencia.
- 6.3. Presentar el Plan de Trabajo, dentro en la forma y plazo establecido en EL CONTRATO y los Términos de Referencia (ANEXO N° 001).
- 6.4. Presentar, a la firma de EL CONTRATO, una garantía de fiel cumplimiento (carta fianza) emitida a favor de EL BANCO por una suma equivalente al 10% del monto total contractual pactado, la cual deberá mantenerse vigente hasta la última conformidad otorgada por EL BANCO por la prestación de EL SERVICIO. La garantía que se presente debe ser incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática en el país, al solo requerimiento de EL BANCO. Asimismo, debe ser emitida por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, debe estar autorizada para emitir garantías; o estar considerada en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.
- 6.5. Para la ejecución de EL SERVICIO, EL PROVEEDOR debe contar como mínimo con el Personal que se detalla en el numeral 8.2.1. de los Términos de Referencia (ANEXO N° 001), con los requisitos mínimos establecidos. En caso se modifique al personal, se deberá seguir el procedimiento establecido y cumplir con los plazos que se establecen en dicho numeral de los Términos de Referencia.
- 6.6. Proporcionar la información/documentación que requiera EL BANCO, relacionada con EL SERVICIO, en la forma y plazos establecidos por EL BANCO.
- 6.7. Cumplir oportunamente con los entregables de EL SERVICIO, los cuales se describen en el numeral 7.12 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001).
- 6.8. Cumplir con los Niveles de Servicio que se establecen en los Términos de Referencia (Anexo N° 001).
- 6.9. Cumplir con los procedimientos y plazos que se establecen en el numeral 7.3.5. de los Términos de Referencia (Anexo N° 001), referente a la atención de incidentes, de requerimientos y los demás procedimientos que se señalan en dicho numeral.
- 6.10. Cumplir con contar con el mínimo de ambientes Tecnológicos del Servicio que se establecen en el numeral 7.3.1. de los Términos de Referencia (Anexo N° 001)
- 6.11. Para la ejecución de EL SERVICIO, EL PROVEEDOR no podrá subcontratar ni ceder su posición contractual.
- 6.12. EL PROVEEDOR declara conocer y aceptar frente a EL BANCO que éste mantendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derecho de autor, metodologías, documentación, procedimientos, software, personalizaciones efectuadas en los componentes del software, así como la construcción, adecuaciones de programas, que se genere durante la prestación de EL SERVICIO, conforme se establece en el numeral 9.5 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001)
- 6.13. A la suscripción de EL CONTRATO, EL PROVEEDOR deberá presentar obligatoriamente todos los documentos que se describen en el numeral 12 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001).
- 6.14. EL PROVEEDOR es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de EL SERVICIO prestado por un plazo de un (1) año contado a partir de la última conformidad otorgada por EL BANCO<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Esta estipulación prevalece sobre lo dispuesto en el último párrafo del numeral 9.11 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001).

- 6.15. EL PROVEEDOR deberá cumplir en su integridad con la normativa interna de EL BANCO que se describe en el Anexo 1 de los Términos de Referencia, siendo que EL BANCO, a la firma de EL CONTRATO, le hará entrega de la misma para su estricto cumplimiento durante la ejecución de EL SERVICIO.
- 6.16. EL PROVEEDOR deberá cumplir con entregar la información/documentación que se establece en los Términos de Referencia (Anexo N° 001), en la forma, plazo y oportunidad que ahí se establece.

### Garantía

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del CONTRATO la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de EL BANCO por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- **Garantía de fiel cumplimiento del contrato:** Referida a la contratación del "Servicio Financiero especializado de Fábrica de Software del Banco de la Nación" por el importe de [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta Fianza N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Dicho monto es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, con vigencia desde el, la misma que debe mantenerse vigente [CONSIGNAR FECHA DE INICIO] al [CONSIGNAR FECHA DE TERMINO DE LA VIGENCIA], la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la prestación.

### CLÁUSULA SÉTIMA. - OBLIGACIONES DEL BANCO

- 7.1. EL BANCO deberá pagar la contraprestación pactada a favor de EL PROVEEDOR dentro del plazo establecido, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en la cláusula cuarta de EL CONTRATO y los Términos de Referencia (Anexo N° 001).
- 7.2. EL BANCO proporcionará a EL PROVEEDOR toda la información que, de común acuerdo entre LAS PARTES, consideren necesaria para la prestación de EL SERVICIO; para lo cual EL PROVEEDOR deberá cumplir con las políticas de seguridad y confidencialidad de la información que se establecen en EL CONTRATO.

### CLÁUSULA OCTAVA.- PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del PROVEEDOR en la ejecución de EL SERVICIO (lo cual incluye las actividades referentes a la fase pre operativa), EL BANCO aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días

**Otras Penalidades Aplicables**

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1. Gestión y Estabilidad del Equipo	1.- Demora en Asignación de Perfil Nuevo: El PROVEEDOR excede los 28 días calendario para presentar y asignar un perfil profesional nuevo solicitado por el BANCO.	Contado a partir del día hábil 29 (veintinueve) de la solicitud formal, generará una penalidad de [0.5 % de la UIT] por cada día calendario de retraso.	(*)
	2. Demora en Reposición de Personal: El PROVEEDOR excede los 14 días calendario para reponer a un miembro del equipo (clave o no clave) que ha sido retirado del servicio, por no cumplir la dinámica exigidas por el BANCO.	El retraso en la reposición del personal solicitado, contado a partir del día hábil 15 (quince), generará las siguientes penalidades, según el tipo de personal no repuesto:  a) Para Personal Clave: Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5%) de la UIT por cada día calendario de retraso.  b) Para Otro Personal: Se aplicará una penalidad de cero punto dos (0.2%) UIT por cada día calendario de retraso.	(*)
	3.- Exceso de Rotación de Personal Clave: Se produce más de una (1) rotación de cualquier miembro del "Personal Clave" (Gerente de Servicio, Gestor de Servicio, Líder de Soluciones Distribuidas Open, Líder de Soluciones Mainframe) dentro de un mismo semestre calendario (Enero - Junio o Julio-Diciembre).  Para el cómputo de esta penalidad, se contabilizarán todas las rotaciones, incluyendo aquellas motivadas por renuncia voluntaria del profesional. Solo se exceptúan los casos de fallecimiento o invalidez absoluta debidamente acreditada. La renuncia por motivos laborales o personales NO constituye caso fortuito o fuerza mayor.	Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por la segunda rotación (del Personal Clave) ocurrida en el semestre. Esta penalidad se volverá a aplicar, de forma acumulativa, por cada rotación adicional (tercera, cuarta, o subsiguiente.) del Personal Clave dentro del mismo semestre.	(*)

	<p>4.- Asignación de Personal que no Cumple el Perfil: Se detecta, mediante una fiscalización posterior, que un miembro del personal asignado no cumple con la formación, experiencia o certificaciones exigidas en el contrato.</p>	<p>Además de la obligación de reemplazar al profesional sin costo en un plazo no mayor a cinco (05) días calendarios.</p> <p>Adicionalmente, se aplicará la siguiente penalidad fija por cada evento detectado, independientemente de la facturación de dicho mes:</p> <p>a) Por personal Clave que no cumple el perfil: Se aplicará una penalidad fija y única de cinco (5.0) UIT por cada evento detectado.</p> <p>b) Otro Personal que no cumple el perfil: Se aplicará una penalidad fija y única de dos (2.0) UIT por cada evento detectado.</p>	(*)
<p>2. Oportuna Entrega de Requerimientos</p>	<p>Incumplimiento General de Requerimientos (IGR).</p> <p>1.-(Incumplimiento): Se considera incumplimiento cuando la entrega de un requerimiento o artefacto específico se produce después de la fecha planificada y aprobada por EL BANCO.</p>	<p>Se aplicará una penalidad equivalente al dos por ciento (2%) del valor total del requerimiento (valorizado en horas-BHU) por cada día calendario de retraso.</p> <p>El cómputo del retraso se iniciará a partir del primer día calendario siguiente a la fecha planificada de entrega.</p>	(*)
<p>3. Calidad Técnica y del Desarrollo</p>	<p>Tasa de Devoluciones y Esfuerzo en Corrección (TDEC).</p> <p>1.- Por Devoluciones de Calidad, un entregable es devuelto por segunda vez (o más) desde el ambiente de QA a Desarrollo por errores que son responsabilidad del PROVEEDOR</p>	<p>Penalidad aplicable por cada evento de devolución (rechazo). Las penalidades son independientes y acumulativas entre sí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la 2da Devolución: Penalidad del 10% del valor total del requerimiento.</li> <li>• Por la 3ra Devolución: Penalidad adicional del 15% del valor total del requerimiento.</li> <li>• Por la 4ta Devolución y siguientes: Penalidad adicional del 20% del valor total del requerimiento por cada evento.</li> </ul> <p>Nota: La penalidad Sí es aplicable por cada evento de devolución que supere los umbrales de tolerancia establecidos. La aplicación de una penalidad por una devolución posterior no exime ni reemplaza el cobro de las penalidades generadas por devoluciones anteriores.</p>	(*)

<p>4. Estabilidad y Rendimiento en Producción</p>	<p>1. Por incumplimiento del Tiempo de Contacto (TC):</p> <p>Falta: No acusar recibo e iniciar el diagnóstico del incidente dentro del plazo máximo establecido según su criticidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias Nivel 1 (Críticas): 10 min.</li> <li>▪ Incidencias Nivel 2 (No Críticas): 20 min.</li> <li>▪ Requerimiento Nivel 1 (Mediana): 4 hrs.</li> </ul> <p>2. Por incumplimiento del Tiempo de Respuesta (TR):</p> <p>Falta: Exceder el plazo máximo de respuesta (TR) establecido según su criticidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias Nivel 1 (Críticas): 30 min.</li> <li>▪ Incidencias Nivel 2 (No Críticas): 1 hr.</li> <li>▪ Requerimiento Nivel 1 (Mediana): 12 hrs.</li> </ul>	<p>1. Penalidad: Se aplicará una penalidad fija, por cada hora (o fracción) de retraso en la solución, contada a partir del vencimiento del (TC), según la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidente Nivel 1 (Críticas): Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por incumplimiento del evento, contada después de los 10 minutos.</li> <li>• Incidente Nivel 2 (No Críticas): Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por incumplimiento del evento, contada después de los 20 minutos iniciales.</li> <li>• Requerimiento Nivel 1 (Mediana): Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de las 4 horas iniciales.</li> </ul> <p>2. Penalidad: Se aplicará una penalidad fija, por cada hora (o fracción) de retraso en la solución, contada a partir del vencimiento del TR, según la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias Nivel 1: Se aplicará una penalidad de dos (2.0) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de los 30 minutos iniciales.</li> <li>• Incidencias Nivel 2: Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de la 1 hora inicial.</li> <li>• Requerimiento Nivel 1: Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5) UIT por cada hora o fracción de retraso, contada después de las 12 horas iniciales.</li> </ul>	<p>(*)</p>
<p>5. Seguridad del Software Entregado</p>	<p>Tasa de Cero Vulnerabilidades Críticas (TCVC)</p> <p>1.- Detección de Vulnerabilidades de Seguridad Críticas, Alta, media: Se aplicará penalidad cuando en un entregable, que ya ha sido aprobado por el control de calidad del PROVEEDOR, se detecte una o</p>	<p>La penalidad se aplicará como un descuento sobre el valor total del requerimiento (valorizado en horas-BHU) donde se detectó la vulnerabilidad.</p> <p>Se aplicará una penalidad si un informe de auditoría (SAST, DAST)</p>	<p>(*)</p>

	<p>más vulnerabilidades de seguridad de nivel "Crítico", "Alto" o "Media" según estándares como OWASP.</p>	<p>del BANCO detecta vulnerabilidades de seguridad en un entregable previamente aprobado por el CONTRATISTA, bajo los siguientes niveles:</p> <p>1. Nivel 1: Falla Crítica (Inaceptable)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: Se detecta una o más vulnerabilidades de nivel Crítico.</li> <li>• Penalidad: Se aplicará un descuento equivalente al quince por ciento (15%) del valor total de dicho requerimiento.</li> <li>• Lógica: No importa si es una o son cinco; la presencia de una sola vulnerabilidad crítica compromete todo el entregable.</li> </ul> <p>2. Nivel 2: Falla Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: No hay vulnerabilidades Críticas, pero se detectan una o más de nivel Alto.</li> <li>• Penalidad: Se aplicará un descuento equivalente al siete por ciento (7%) del valor total de dicho requerimiento.</li> <li>• Lógica: El entregable aún presenta riesgos de seguridad significativos que deben ser penalizados.</li> </ul> <p>3. Nivel 3: Falla Media</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: No se detectan vulnerabilidades de nivel Crítico o Alto, pero se detectan una o más de nivel Medio.</li> </ul> <p>Penalidad: Se aplicará un descuento equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de dicho requerimiento. El descuento se aplicará en la valorización (factura) correspondiente al mes en que la vulnerabilidad es formalmente notificada por el BANCO, o en la valorización subsiguiente.</p> <p>Si un producto o artefacto generado o desarrollado por la fábrica, contiene vulnerabilidades de tipo críticas, alta o medias, deberá</p>	
--	--	--	--

*Handwritten marks:*  
A  
L  
L

		considerarse como un factor de rechazo y consecuentemente aplicabilidad de una penalidad	
6. Cumplimiento Normativo y Contractual	<p>Incumplimiento de Requisitos Normativos y de Gestión: Se aplicará penalidad por cada evento de incumplimiento en entregables o condiciones contractuales que no están directamente ligados al desarrollo de software. Esto incluye, entre otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones físicas/remotas que no cumplen.</li> <li>2. Retraso en la entrega del Plan de Continuidad de Negocio (PCN).</li> <li>3.- Retraso en la falta de actualización Documental en los repositorios GitLab, entre otros.</li> <li>4.- Reporte de incidentes operativos con más de 3 a 4 horas de retraso. Ver Tabla N° 3: Tabla de incidencias y Requerimientos de los Términos de Referencia (Anexo N° 001)</li> <li>5. Falta de atención a consultas en el periodo post-servicio.</li> <li>6. No remitir oportunamente los cargos de recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y/o del Protocolo de Emergencias Médicas del personal que ingresa a las instalaciones del Banco.</li> <li>7. No presentar al Área Usuaria la documentación actualizada del personal (listado, capacitaciones, Registro de entrega de Equipo de protección personal (EPPs), certificados médicos) ante cambios o nuevas incorporaciones de personal.</li> </ol> <p>Nota: Los cargos de recepción del Reglamento Interno de SST y Protocolos deben remitirse al Banco en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles desde la incorporación del recurso</p>	<p>La penalidad se aplicará como un monto fijo (expresado en UIT) por cada evento de incumplimiento detectado y formalmente notificado. Esta penalidad es independiente de la facturación mensual.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por instalaciones no conformes (Punto 1): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada semana que el incumplimiento persista, contada desde la notificación formal.</li> </ul> </li> <li>2. Por incumplimientos de Gestión y Reporte (Puntos 2, 3, 4): <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Retraso PCN, Retraso reporte incidentes, no atención post-servicio)</li> <li>• Se aplicará una penalidad de cero punto cinco (0.5) UIT por cada evento de incumplimiento.</li> </ul> </li> <li>3. Por incumplimiento de Documentación Seguridad y Salud en el Trabajo SST (Puntos 5, 6, 7): <ul style="list-style-type: none"> <li>• (No remitir cargos Seguridad y Salud en el trabajo (SST), no presentar documentación actualizada.</li> <li>• Se aplicará una penalidad de una (1.0) UIT por cada trabajador o documento faltante detectado.</li> </ul> </li> </ol>	(*)
7. Satisfacción del Cliente	<p>Nivel de Satisfacción del Servicio (NSS).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Bajo Nivel de Satisfacción del Cliente: Se aplicará penalidad si la</li> </ol>	<p>Se aplicará una penalidad fija, independiente de la facturación semestral, la cual se descontará en la valorización (pago) correspondiente al mes siguiente de</p>	(*)

	calificación promedio obtenida en la encuesta semestral de satisfacción sobre la calidad global del servicio es inferior a 8 sobre 10.	realizada la encuesta.  Cálculo según Puntaje  • Si el puntaje es > 6.0 y < 8.0: Se aplicará una penalidad de diez (10) UIT. • Si el puntaje es ≤ 6.0: Se aplicará una penalidad de veinte (20) UIT.	
--	--	---	--

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. En caso supere dicho porcentaje, EL BANCO podrá resolver el contrato de pleno derecho por causal de incumplimiento en aplicación al artículo 1430 del Código Civil.

**(\*) PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION**

Según el informe de la Unidad Orgánica (Jefaturas de Sistemas Bancarios, Soluciones Digitales, Sección Sistemas Administrativos, y/o según corresponda) de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones de EL BANCO, en la que se informa los incumplimientos.

- 1.- Notificación: EL BANCO notificará por escrito al PROVEEDOR sobre el incumplimiento identificado sujeto a penalidad, tras su detección.
- 2.- Descargos: EL PROVEEDOR dispondrá del plazo de cinco (5) días hábiles que se señale en dicha notificación para presentar sus descargos y el sustento técnico correspondiente.
- 3.- Decisión Final: EL BANCO evaluará los descargos presentados y comunicará su decisión final en un plazo máximo de diez (10) días hábiles sobre la procedencia o no de la penalidad.
- 4.- El responsable que revisa controla y supervisa las penalidades es el Supervisor de Fábrica.

No se requiere la aceptación de EL PROVEEDOR para la aplicación de las penalidades por parte de EL BANCO.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta (mensuales).

Las multas impuestas a causa de sanciones por parte de los organismos reguladores como consecuencia de operaciones y/o deficiencias y/o errores en EL SERVICIO y/o que estas deriven de una interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del SERVICIO, serán asumidas al 100% por EL PROVEEDOR, debiendo abonarse, de forma oportuna e inmediata, dicho importe en la cuenta corriente que determine EL BANCO, siendo que EL BANCO también se encuentra facultado para retener y cobrarse de manera directa de los montos que se encuentran pendientes de pago por EL SERVICIO prestado por EL PROVEEDOR.

**CLÁUSULA NOVENA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

LAS PARTES declaran que podrá resolverse EL CONTRATO, por cualquiera de los siguientes supuestos:

- EL PROVEEDOR o EL BANCO incumpla con alguna de las obligaciones establecidas en el presente CONTRATO y/o los Términos de Referencia (Anexo N° 001), para lo cual la previamente deberá enviarse una carta notarial para que subsane dicho incumplimiento en un plazo de quince (15) días calendario de recibida la misma. De continuar el incumplimiento, la resolución del CONTRATO se formalizará con la remisión de una carta notarial al domicilio señalado en la parte introductoria del CONTRATO. Esta estipulación no aplica para las cláusulas de EL CONTRATO en donde se haya pactado de forma expresa la resolución automática y de pleno derecho, en aplicación al artículo 1430 del Código Civil
- Por mutuo acuerdo de LAS PARTES, el que deberá constar por escrito.
- Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado, que imposibilite el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente Contrato.

- Por decisión unilateral de cualquiera de LAS PARTES; sin necesidad de expresar motivo, para lo cual la parte que desee resolverlo deberá comunicar notarialmente tal decisión a la otra parte con una anticipación no menor a 90 días calendario; vencido dicho plazo, EL **CONTRATO** quedará automáticamente resuelto de pleno derecho, sin generar ninguna penalidad o reparación.

La resolución del **CONTRATO** no libera a LAS PARTES del cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas con anterioridad a la resolución y que se encuentren pendientes de ejecución, en los términos y condiciones establecidas en el presente **CONTRATO**, así como al cumplimiento de las obligaciones que surjan como consecuencia de la resolución antes señalada.

La finalización del **CONTRATO** por cualquier causa, exige el cumplimiento obligatorio de la transferencia a EL BANCO de toda la documentación, información y/o activo que pertenezca al EL BANCO y posea EL PROVEEDOR, en virtud del **SERVICIO** prestado dentro del marco del **CONTRATO**. Es así que, luego de resuelto EL **CONTRATO**, EL PROVEEDOR debe remitir a la Sede Principal de EL BANCO toda la documentación entregada por EL BANCO para la prestación de **SERVICIO** contratado, en un plazo máximo de 48 horas, bajo responsabilidades civiles y/o penales que se puedan generar.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

EL PROVEEDOR deberá observar y cumplir en su integridad con las disposiciones sobre Protección de Datos Personales que se establecen en el numeral 10.1 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001), el cual forma parte integrante de EL **CONTRATO**, siendo que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones mencionadas en dicho numeral por parte de EL PROVEEDOR podrá ser causal de resolución del contrato de forma automática y de pleno derecho, conforme al artículo 1430 del Código Civil.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA.- INDEMNIDAD**

- 11.1 EL PROVEEDOR mantendrá indemne a EL BANCO de toda demanda o reclamo, ya sea administrativo, arbitral, judicial o extrajudicial, que pudiera ser interpuesto contra EL BANCO por cualquier tercero, como resultado del incumplimiento de las obligaciones de EL PROVEEDOR establecidas en EL **CONTRATO**, así como por cualquier falla y/o error en las condiciones de la prestación EL **SERVICIO**. En ese sentido, EL PROVEEDOR se responsabiliza de los daños y perjuicios que su incumplimiento pudiera generar a EL BANCO, así como de cualquier sobre costo que pudiera derivarse de los actos señalados sin límite alguno.
- 11.2 EL PROVEEDOR se obliga a reembolsar íntegramente las costas, costos y cualquier importe que tenga que pagar a EL BANCO para hacer frente a acciones judiciales, extrajudiciales o administrativas iniciadas en su contra, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de EL PROVEEDOR, siempre que este no se haya originado por un hecho fortuito o fuerza mayor o a cualquier causa imputable debidamente comprobada a EL BANCO.
- 11.3 Esta obligación se extiende a las indemnizaciones, multas o cualquier pago que EL BANCO sea requerido a pagar, ya sea por una autoridad judicial o administrativa, por resolución o sentencia en última instancia, por haber sido declarado responsable solidario de EL PROVEEDOR, que se originen en el incumplimiento de las obligaciones por causa imputable a EL PROVEEDOR.
- 11.4 Si como consecuencia de los eventos señalados en los párrafos anteriores una autoridad judicial o administrativa requiere a EL BANCO el pago de cualquier suma de dinero, EL BANCO comunicará el requerimiento de pago a EL PROVEEDOR, debiendo adjuntar a dicho requerimiento copia legalizada o certificada de la sentencia o resolución correspondiente, expedida en última instancia, solicitando su cancelación en un plazo no

mayor de diez (10) días hábiles. Vencido el plazo sin que EL PROVEEDOR haya cancelado el importe respectivo, EL BANCO quedará autorizado automáticamente a debitar el importe adeudado de la(s) factura(s) que tuviera pendiente de cobro EL PROVEEDOR en EL BANCO por la prestación de EL SERVICIO, quedando de este modo automáticamente compensada la suma adeudada. Este mismo procedimiento se aplicará para el reembolso de los gastos que haya incurrido EL BANCO por la tramitación del proceso o procedimiento, presentando EL BANCO una liquidación de los gastos sustentada.

- 11.5 En caso de que EL BANCO sea sancionado con multas regulatorias y con medidas correctivas como consecuencia directa del incumplimiento de las obligaciones previstas en EL CONTRATO, estas serán asumidas por EL PROVEEDOR cuando hayan sido impuestas por causas imputables a la gestión de EL PROVEEDOR. Para efectos de establecer esta responsabilidad, EL BANCO comunicará oportunamente el incumplimiento de las obligaciones y/o el requerimiento de la información que se requiera, para que, en este último caso, sea entregada en su momento para presentarse en la contestación del reclamo y/o denuncia.
- 11.6 Los daños, perjuicios, reclamaciones, subrogación de gastos, indemnizaciones, sanciones o cualquier otro concepto establecido en la presente cláusula, en los que incurriese o su personal o empresas subcontratadas y que hayan sido como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de EL PROVEEDOR, por causas fehacientemente demostradas e imputables a EL PROVEEDOR, y debidamente establecidas por una resolución o sentencia en última instancia, esta se hará responsable de dichos costos o penalidades o cualquier otro concepto sin límite alguno.

#### CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y ANTICORRUPCIÓN

- 12.1. EL PROVEEDOR declara conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 – Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, que tiene implementado un sistema de prevención de LA/FT con componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos de LA/FT. Por tanto, EL PROVEEDOR se obliga a respetar la mencionada norma, así como cualquier otra norma legal sobre esta materia, desde su entrada en vigencia.
- 12.2. Como parte de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, EL BANCO no se vincula con personas (ya sea con personas naturales como tal o estas en calidad de representantes de personas jurídicas privadas o de Entidades con personería jurídica de derecho público), respecto de las cuales se les haya atribuido, en sede judicial, responsabilidad por delitos precedentes de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Para tales efectos, EL BANCO, conforme a la Resolución SBS N° 2660-2015, aplica procedimientos de debida diligencia en el conocimiento de sus proveedores.
- 12.3. EL PROVEEDOR, para la suscripción de EL CONTRATO, deberá presentar la siguiente información:
- ✓ Nombres y Apellidos completos o denominación o razón social, en caso se trate de una persona jurídica.
  - ✓ Registro Único de Contribuyentes (RUC), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso.
  - ✓ Tipo y número de documento de Identidad, en caso se trate de una persona natural.
  - ✓ Dirección de la oficina o local principal.
  - ✓ Años de Experiencia en el mercado.
  - ✓ Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.

- ✓ Identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente más del 25 % del capital social, aporte o participación de la persona jurídica y del nombre del representante legal, considerando la información requerida para las personas naturales.
- ✓ Declaración Jurada de no contar con antecedentes penales del proveedor, de ser el caso.

12.4. EL PROVEEDOR deberá actualizar la información en forma periódica, cada 02 años, sin perjuicio de comunicar a EL BANCO cualquier modificación de la información declarada.

12.5. La información a la que tiene acceso EL PROVEEDOR sólo podrá ser utilizada, para los fines señalados en el presente CONTRATO, de modo tal, que se obliga a guardar estricta y severa reserva de la información a la que tiene acceso.

### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA.- GESTIÓN DE AUDITORIA Y RIESGOS**

#### **Lineamientos Generales:**

- 13.1. EL PROVEEDOR se obliga a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, tratamiento de la información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, por parte de la Dependencia Responsable del Contrato y la Unidad de Auditoría Interna del Banco, así como de la Sociedad Auditora Externa, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en la oportunidad que cualquiera lo solicite, con un aviso previo por escrito de 24 HORAS, el cual será remitido a la dirección indicada por EL PROVEEDOR en el CONTRATO. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección.
- 13.2. Consecuentemente EL PROVEEDOR se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dichas revisiones.
- 13.3. El incumplimiento de las obligaciones que asume EL PROVEEDOR en la presente cláusula constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente CONTRATO, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del proveedor de pagar al Banco la indemnización correspondiente.
- 13.4. En caso EL BANCO incurriera en costos y/o multas establecidas por parte de un organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del SERVICIO por causas imputables a EL PROVEEDOR, éste se hará totalmente responsable de dichas penalidades, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna. Por lo que EL BANCO, según corresponda, podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización.

#### **Lineamientos de Seguridad de la Información**

##### **Seguridad de la Información**

- 13.5. Para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información; así como la debida autenticación del cliente para la autorización y trazabilidad de sus operaciones; EL PROVEEDOR debe cumplir con los lineamientos de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales, establecidos en las siguientes normativas, en lo que aplique al servicio contratado:

**Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad y sus modificaciones.**

- 13.6. EL PROVEEDOR se obliga a adoptar las medidas necesarias para que sus trabajadores, representantes y terceros que intervienen en el servicio contratado, cumplan con las disposiciones relacionadas a la seguridad de información y ciberseguridad establecidas en la normativa interna del BANCO, aplicables al servicio contratado.
- 13.7. EL PROVEEDOR es el responsable del resguardo y protección de la información de los clientes del BANCO utilizada en EL SERVICIO contratado, que tenga acceso o que se encuentre bajo su administración; por lo que ningún tercero no autorizado tendrá acceso a la información relacionada con EL SERVICIO contratado.
- 13.8. En la etapa de implementación, EL PROVEEDOR en coordinación con EL BANCO definirán el proceso de cómo se gestionarán los riesgos, alertas e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, relacionados con EL SERVICIO contratado.
- 13.9. Toda información confidencial, utilizada y custodiada por EL PROVEEDOR en la provisión del SERVICIO contratado, deberá ser devuelta a EL BANCO en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios, así como la eliminación de la información ante la culminación del SERVICIO.
- 13.10. EL PROVEEDOR, previo a la puesta en producción del SERVICIO contratado, debe evidenciar que cuenta con las certificaciones ISO/IEC 27001 y PCI-DSS 4.0 (o superior), evidenciando anualmente la vigencia de dichas certificaciones. El PROVEEDOR debe proporcionar a EL BANCO, copia o indicar el enlace web donde se visualizan las referidas certificaciones.
- 13.11. EL CONTRATISTA debe proporcionar las especificaciones técnicas de configuración de las APIs (interfaces de programación de aplicaciones) y de los componentes de software del proveedor SDKs utilizadas para la provisión del servicio, de forma que facilite su documentación, auditoría y uso, y evidenciar que estas cuentan con reportes de revisiones de seguridad efectuados, dicha información debe ser proporcionada ante requerimiento del BANCO.
- 13.12. EL PROVEEDOR permitirá, facilitará y/u otorgará al BANCO, cuando este lo requiera, la revisión del cumplimiento de las normas de seguridad de la información relacionados con el SERVICIO asociado al contratado.
- Norma Técnica Peruana NTP - ISO/IEC 27001-2022 - Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad.**
- 13.13. EL PROVEEDOR debe contar con un proceso de gestión de riesgos, alertas e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, relacionados con EL SERVICIO contratado. Las evidencias de la existencia y ejecución de dicho proceso deben ser remitido al inicio del SERVICIO y posteriormente a solicitud del BANCO.
- 13.14. EL PROVEEDOR debe comunicar y coordinar con EL BANCO cualquier cambio que requiera realizar en los sistemas tecnológicos asociados al servicio contratado; a fin de definir las acciones pertinentes para dicha actividad.
- 13.15. EL PROVEEDOR se obliga a cumplir con los controles de seguridad de la información y ciberseguridad establecidos por EL BANCO, respecto al control de los accesos, cifrado de la información, seguridad de las APIs y SDKs utilizadas, así como a cumplir con las obligaciones regulatorias enmarcadas en los requisitos de seguridad de la información.

**Confidencialidad de la Información**

- 13.16. EL BANCO es propietario de toda la información que, por razones del alcance del presente CONTRATO, entregue o permita el acceso al PROVEEDOR.

- 13.17. Como parte del SERVICIO, EL PROVEEDOR tomará conocimiento de la información del BANCO. Esta información es confidencial, por lo tanto, para efectos del presente SERVICIO, se entiende como "Información Confidencial" toda aquella información comercial, financiera, técnica, de inteligencia comercial, metodologías, procesos, políticas, procedimientos, estándares, estrategias, productos, bases de datos, matrices y programas de cómputo, código, nombres y/o experiencia de empleados y consultores, propiedad intelectual, fórmulas, negocios, lista de clientes, estados financieros, información sobre productos de software y hardware de EL BANCO, que sea entregada a EL PROVEEDOR, ya sea de manera escrita, oral, visual y/o digital; que por sus características le signifique a EL PROVEEDOR obtener y mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.
- 13.18. EL PROVEEDOR se compromete a mantener, toda información suministrada por EL BANCO o conozca directa o indirectamente durante la ejecución del SERVICIO contratado, en estricta reserva y absoluta confidencialidad, así como de adoptar las medidas que resulten necesarias para impedir que la información sea conocida o revelada a terceros o que sea utilizada para fines distintos para los cuales fue otorgada.
- 13.19. Se entiende que la obligación asumida está referida no sólo a la información y los documentos señalados como "confidenciales", sino a todos los documentos e información que, en razón del referido servicio, pueda ser conocida por cualquier medio, incluyendo, sin limitarse a ella, a programas de cómputo, nombres de clientes, estrategias financieras o comerciales, etc.
- 13.20. El compromiso de confidencialidad se prolonga hasta por 10 años después de terminado EL SERVICIO y se hace extensivo al personal de EL PROVEEDOR aun cuando hayan dejado de tener vínculo laboral con EL PROVEEDOR.
- 13.21. EL PROVEEDOR se obliga a tomar todas las medidas y precauciones razonables para que sus trabajadores y en general cualquier persona con la que tenga relación, no divulgue a ningún tercero los documentos o información a los que tengan acceso, haciéndose responsables por la divulgación que se pueda producir y asumiendo el pago de la indemnización por daños y perjuicios. Estas medidas incluyen, aunque no se limitan a: (i) controlar el acceso a la información confidencial sólo a un número restringido de personas debidamente autorizados; (ii) permitir que sus trabajadores, agentes o terceros, accedan a la información confidencial sólo hasta donde sea necesario para la prestación de los servicios; (iii) exigir a su personal o trabajadores como condición previa al acceso a la información confidencial que se obliguen por escrito a respetar esta cláusula de confidencialidad.
- 13.22. EL PROVEEDOR reconoce que la información que se le entregue, procese, facilite o genere en razón a su desempeño y/o ejecución del presente CONTRATO, se considera un activo del BANCO, por consiguiente, EL PROVEEDOR se obliga a:
- ✓ Mantener la confidencialidad de dicha información, sin divulgarla, ni entregarla, directa o indirectamente a terceros, sean personas naturales o jurídicas.
  - ✓ No usarla para cualquier otro fin que no sea en relación con la prestación de EL SERVICIO; ni obtener un beneficio propio o de terceros de ella.
  - ✓ No entregarla o revelarla, de manera total o parcial, a ninguna persona natural o jurídica sea en el Perú o en el extranjero, sin autorización formal previo del BANCO, aun cuando se encuentre obligado con alguna de las partes por un acuerdo de confidencialidad similar; salvo a los empleados de cada una de ellas o de cualquier otra persona que se encuentre en una relación contractual o de confianza con EL PROVEEDOR y que requiera dicha información para utilizarla para asuntos relacionados con EL SERVICIO.
  - ✓ EL PROVEEDOR debe asegurar de que toda la Información sea usada para el exclusivo beneficio de EL SERVICIO que se prestan en virtud del CONTRATO; por tal razón, no debe capturar, utilizar, almacenar, acceder, visualizar ni desviar la información de los clientes y usuarios, sin la autorización expresa de EL BANCO.

- ✓ Los aplicativos, sistemas, softwares e información que EL PROVEEDOR desarrolle en el marco del SERVICIO que EL BANCO contrata, serán de titularidad del BANCO por lo tanto EL PROVEEDOR no podrá asumir ningún derecho, de ningún tipo, sobre la creación o desarrollo. La divulgación de la creación o desarrollo no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de EL PROVEEDOR, que no sean los establecidos en EL CONTRATO.
- ✓ EL PROVEEDOR será responsable por las infracciones de incumplimiento de las medidas de seguridad y del acuerdo de confidencialidad que hayan sido cometidas por su personal asignado para la ejecución del servicio objeto del presente CONTRATO, por lo tanto, se obliga a indemnizar a EL BANCO de todos los perjuicios directos e indirectos que cause con motivo la violación a la confidencialidad de cualquiera de las disposiciones establecidas en esta cláusula. Se considera como violación de la confidencialidad, una conducta desleal, la divulgación o explotación injustificada de la información a la que tendrá acceso legítimamente, pero con deber de reserva.
- ✓ EL PROVEEDOR debe reportar cualquier incidente de seguridad que implique la exposición, alteración o pérdida de datos de clientes e implementar procedimientos para identificar y reportar incidentes de seguridad de este tipo. Se debe considerar que EL BANCO debe reportar a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales este tipo de incidentes en un máximo de 48 horas de ocurrido

#### **Telecomunicaciones, delitos informáticos y reglamento de tarjetas de crédito y débito**

13.23. EL PROVEEDOR declara conocer las sanciones tipificadas en la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos (integridad de datos informáticos, tráfico ilegal de datos, interceptación de datos informáticos), y la Ley N° 30171 que modifica la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas.

13.24. EL PROVEEDOR se somete a las disposiciones previstas de la Resolución S.B.S. N.º 6523 -2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas disposiciones.

13.25. EL PROVEEDOR declara conocer que la vulneración y/o divulgación de los datos personales, así como del secreto bancario se encuentran tipificados como delitos, por lo tanto, su incumplimiento es sancionado según lo estipulado en el Código Penal.

13.26. EL PROVEEDOR se obliga a adoptar las disposiciones previstas por EL BANCO relacionados al Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS versión 4.0), bajo la cual deberá dar estricto cumplimiento.

13.27. EL PROVEEDOR debe cumplir con las condiciones de seguridad de los datos alojados en la nube, conforme con lo establecido en la Resolución N° 001-2018-PCM/SEGDI

#### **Lineamientos de continuación de Negocios**

13.28. EL PROVEEDOR debe desarrollar la gestión de continuidad para el servicio objeto del CONTRATO mediante la aplicación de la Resolución S.B.S N° 877-2020 Reglamento para la gestión de la continuidad del negocio o buenas prácticas para en la Gestión de Continuidad del Negocio (ISO 22301) para este tipo de SERVICIO.

13.29. EL PROVEEDOR se compromete a mantener la continuidad del SERVICIO contratado por EL BANCO; para lo cual, debe contar con procedimientos documentados que permitan responder, recuperar, reanudar y restaurar EL SERVICIO objeto del CONTRATO; además, los referidos procedimientos deben formar parte de un Plan de Recuperación de Tecnología de Información o en su defecto de un Plan de Continuidad de Negocio, de tal modo que su ejecución asegure la alta disponibilidad y recuperación del SERVICIO conforme al tiempo objetivo de recuperación requerido, descrito en los Términos de

Referencia (Anexo N° 001). El PROVEEDOR deberá garantizar una disponibilidad mínima del 99.5% para su ambiente de desarrollo durante el horario laboral.

13.30. EL PROVEEDOR deberá presentar las estrategias para la recuperación de su ambiente de desarrollo ante un desastre en un plazo máximo de treinta (30) días calendario posteriores a la firma del CONTRATO.

13.31. EL PROVEEDOR debe entregar a EL BANCO: el Plan de Recuperación de Tecnología de Información y/o Plan de Continuidad de Negocio, los cuales deban estar actualizados y probados cuando menos una vez al año; asimismo, EL PROVEEDOR deberá contar con un Programa de Pruebas anuales que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos de recuperación documentados. Al respecto, EL PROVEEDOR deberá remitir cada primer trimestre del año el Plan(es) y Programa de Pruebas, y concluido el año y ante requerimiento de EL BANCO deberá remitir los informes de pruebas que indiquen los resultados alcanzados.

13.32. EL PROVEEDOR programará las pruebas en horarios de madrugada a fin de reducir la afectación del servicio; para casos de pruebas que implique la interrupción del servicio, estas deben ser identificadas y coordinadas con EL BANCO previo a su ejecución. Dichas pruebas deben contemplar la validación de alta disponibilidad de los componentes tecnológicos que soportan el servicio contratado, ante una interrupción. Asimismo, EL BANCO podrá solicitar, por correo y/o por carta, su participación en el desarrollo de dichas pruebas (con cinco (05) días hábiles de anticipación) y, de tener alguna observación sobre los resultados podrá remitir a EL PROVEEDOR para que subsane la(s) observación(es) y/o No Conformidad(es) y EL PROVEEDOR comunique las acciones realizadas en un periodo no mayor a veinte (20) días calendarios. Asimismo, para casos de pruebas que EL BANCO requiera realizar esta será coordinada con EL PROVEEDOR, y podría realizarse una vez al año.

13.33. Ante la eventual interrupción del SERVICIO objeto del CONTRATO; por causales imputables a EL PROVEEDOR, siempre que dicha interrupción sea por un tiempo mayor a 4 horas; EL PROVEEDOR deberá comunicar a EL BANCO de forma inmediata o máximo cuatro horas después del incidente que origino la interrupción la cual debe incluir la hora de inicio y fin caso que el incidente se encuentre superado y posterior deberá remitir un informe de la incidencia, la cual debe contener como mínimo la fecha, hora, duración, causa/origen, responsabilidad, estado de los servicio(s) afectado(s), descripción del incidente, acciones de recuperación realizadas, diagnóstico general, impacto del servicio, acción de mejora y recomendaciones, conclusiones, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, para su reporte se contabiliza a partir de la ocurrencia del evento. En caso de que no se haya concluido las acciones de superen o implementen las recomendaciones estas deberán reportarse hasta que se encuentre superada.

13.34. Para casos que EL PROVEEDOR realice cambios a sus configuraciones u otros componentes que involucren/afecten la operatividad del SERVICIO objeto del CONTRATO, deben ser comunicados a EL BANCO con siete (07) días calendarios de anticipación a la Gerencia de Tecnología de la Información. Lo antes mencionado puede ser sustentado con el envío de un Certificado ISO 22301 que se encuentre vigente, de requerir información adicional (referidos a los planes, cronograma de pruebas e informes de las pruebas) EL BANCO podrá solicitar a EL PROVEEDOR información en el cumplimiento de la cláusula de continuidad del negocio

### Gestión de Riesgos Operativos

13.35. EL PROVEEDOR debe aplicar las medidas de control para la gestión de los riesgos operacionales, que sean aplicables al servicio contratado por el Banco; que permita identificar, evaluar, tratar, controlar y monitorear los diversos riesgos asociados a dicho servicio, siendo responsable frente al Banco en caso de la materialización de algún riesgo

operativo que, en el marco de la prestación del servicio, afecte al BANCO y/o sus clientes. EL BANCO se reserva el derecho de requerir al PROVEEDOR documentación/información que sustente la implementación y ejecución de dicho procedimiento, estando obligado EL PROVEEDOR a compartir el mismo con EL BANCO, en un plazo que no exceda los cinco (5) días hábiles desde el día de efectuado el requerimiento.

13.36. Para garantizar la adecuada gestión de los riesgos asociados al servicio contratado, EL PROVEEDOR debe implementar y cumplir con los lineamientos para la gestión de riesgo operacional que apliquen al SERVICIO contratado, indicados en la Resolución SBS N°2116-2009 - "Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional".

13.37. El incumplimiento de las obligaciones que asume EL PROVEEDOR en la presente cláusula constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente CONTRATO, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación de EL PROVEEDOR de pagar a EL BANCO la indemnización correspondiente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - ANTICORRUPCIÓN

14.1. EL PROVEEDOR promete desde la suscripción de EL CONTRATO, que EL SERVICIO se brindarán con sujeción a las normas legales aplicables a este tipo de servicios en el Perú, absteniéndose de realizar cualquier práctica o acción que no se ajuste o no esté contemplada en las referidas normas o que pueda poner en tela de juicio su calidad profesional y/o moral, ante cualquier autoridad pública o privada, medios de comunicación o cualquier tercero.

14.2. EL PROVEEDOR declara que, durante el proceso de negociación y formalización de EL CONTRATO, no se ha generado ningún evento, situación o hecho que involucre algún indicio de corrupción que pueda comprometer el servicio, que se ofrece a EL BANCO ni a las obligaciones que se adquieren a la suscripción de EL CONTRATO.

14.3. En caso EL PROVEEDOR o sus representantes o personas vinculadas sean condenadas, en el país o el extranjero, mediante sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, corrupción de funcionarios, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, delitos cometidos en remates o procedimientos de selección, o delitos equivalentes en caso estos hayan sido cometidos en otros países; asimismo, en caso EL PROVEEDOR directamente o a través de sus representantes, hubiesen admitido y/o reconocido la comisión de cualquiera de los delitos antes descritos ante alguna autoridad nacional o extranjera competente; EL BANCO tendrá la facultad de resolver EL CONTRATO de pleno derecho y de forma automática en aplicación al artículo 1430 del Código Civil, sin perjuicio de la obligación de EL PROVEEDOR de pagar a EL BANCO la indemnización correspondiente.

#### CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA. - VÍNCULO CONTRACTUAL ENTRE LAS PARTES

Queda perfectamente entendido que, entre LAS PARTES no se generará vínculo laboral alguno con motivo del cumplimiento de la prestación de EL SERVICIO contratado, por lo que LAS PARTES declaran que:

15.1. Reconocen expresamente que la naturaleza de EL CONTRATO es estrictamente bancaria y/o financiera y por ese motivo no estará EL BANCO en obligación de reconocer extremo o concepto laboral alguno a favor de EL PROVEEDOR o del personal que éste asigne para la prestación de EL SERVICIO. Por lo tanto, no habrá ninguna relación laboral de dependencia o subordinación entre EL BANCO y EL PROVEEDOR o el personal que éste contrate laboralmente para los fines de la prestación de EL SERVICIO, siendo de cuenta de EL PROVEEDOR todas las responsabilidades de carácter laboral y previsional con respecto a dicho personal, así como el pago de cualquier monto que pudiera ser ordenado

a pagar dentro de un eventual proceso judicial de carácter laboral, incluyendo las costas y costos derivados del mismo.

15.2. En caso de que, EL BANCO autorice por escrito la subcontratación de terceras empresas o personas por EL PROVEEDOR, EL BANCO no incurrirá en responsabilidad u obligación hacia tales trabajadores, contratistas independientes u otras partes empleadas por EL PROVEEDOR para cumplir las obligaciones señaladas en EL CONTRATO. Tales personas serán consideradas en todo momento como trabajadores, agentes o contratistas independientes (cualquiera que sea aplicable) de EL PROVEEDOR.

### CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>3</sup>

El presente CONTRATO se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley N° 26702, el Código Civil y a cualquier otra disposición vigente que resulte aplicable.

Todo litigio, controversia, desavenencia, reclamación o interpretación resultante, o relacionada o derivada de este Contrato o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su nulidad, validez, eficacia o terminación incluso las del convenio de arbitraje serán resueltas mediante conciliación y/o arbitraje de Derecho ante la Cámara de Comercio de Lima, de conformidad con los reglamentos de dicho Centro.

Si la conciliación concluyera por inasistencia de una o ambas partes, con un acuerdo parcial o sin acuerdo, las partes se someterán a un Arbitraje de Derecho para que resuelvan las controversias definitivamente. No es obligatoria la conciliación previa al Arbitraje.

El arbitraje antes referido tendrá las siguientes características y regulaciones:

- ✓ El arbitraje será de derecho e institucional, bajo la administración de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyos reglamentos y estatutos las partes acuerdan someterse en forma expresa e irrevocable. El arbitraje será en Lima y en idioma español, y bajo las leyes peruanas.
- ✓ En caso de que el monto de la cuantía de la solicitud de arbitraje sea menor a 50 (cincuenta) Unidades Impositivas Tributarias - UIT, vigentes a la fecha de la solicitud, la controversia será resuelta por Árbitro Único designado por la Cámara de Comercio de Lima.
- ✓ En caso de que el monto de la cuantía de la solicitud de arbitraje sea mayor o igual a 50 (cincuenta) Unidades Impositivas Tributarias - UIT, vigentes a la fecha de la solicitud, la controversia será resuelta por un Tribunal compuesto por tres (03) árbitros.
- ✓ Cada parte interviniente designará un árbitro y los dos árbitros designados escogerán al Presidente del Tribunal, a falta de acuerdo de los dos árbitros para escoger al Presidente, éste será designado por la Cámara de Comercio de Lima.
- ✓ Las partes acuerdan que respecto a los honorarios de los árbitros y del Presidente del Tribunal Arbitral, cada parte interviniente asumirá el costo de los honorarios del Árbitro que designe y además asumirá el 50% de los honorarios del Presidente del Tribunal Arbitral, de darse el caso, salvo el referente a los honorarios de los abogados que serán asumidos por cada una de **LAS PARTES**.
- ✓ El laudo arbitral emitido obligará a las partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo el mismo inapelable ante el Poder Judicial o cualquier instancia administrativa, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecutará como una sentencia. Queda perfectamente entendido que las partes no le confieren al Tribunal o al Árbitro Único la posibilidad de ejecutar el laudo.

En el caso que las partes o el árbitro tuvieran que recurrir al Poder Judicial, queda establecido que, en estos casos, serán competentes los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima, Perú, renunciando las Partes al fuero de los jueces que les pudiera corresponder por razón de su domicilio.

<sup>3</sup> Esta cláusula prevalece sobre lo dispuesto en el numeral 9.12 de los Términos de Referencia (Anexo N° 001)

Queda entendido que los acuerdos contenidos en la presente Cláusula sobrevivirán a la terminación o resolución del presente Contrato y serán aplicables a cualquier conflicto que pudiera generarse entre las partes con relación al presente Contrato y los derechos y obligaciones que se deriven de éste, incluyendo los conflictos derivados o relativos a su extinción, salvo acuerdo distinto y posterior de las partes.

**CLÁUSULA DÉCIMO SÉTIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE EL BANCO: Av. Javier Prado Este N° 2499 San Borja - Lima  
DOMICILIO DEL PROVEEDOR: .....

LAS PARTES designan como sus representantes con facultades suficientes para cualquier coordinación respecto a la ejecución y desarrollo del CONTRATO a:

EL PROVEEDOR: .....  
Correo: .....  
EL BANCO: .....  
Correo: .....

LAS PARTES podrán por mutuo acuerdo establecer, modificar o aclarar los aspectos operativos del CONTRATO mediante el intercambio de comunicaciones suscritas por los representantes señalados en el párrafo anterior. Sobre este aspecto, LAS PARTES acuerdan que pueden realizar estas comunicaciones por medios virtuales como el correo electrónico o mensajería instantánea, y se debe adjuntar a dichos medios el documento (carta, solicitud, requerimiento, u otro) debidamente suscrito por el/los representantes/s que cuenten con las facultades suficientes para tomar dicho acuerdo en representación de alguna de las partes. Los documentos pueden ser suscritos con firma manuscrita o firma digital (utilizando para ello, cualquiera de los mecanismos tecnológicos que permitan la identificación de la persona que suscribe el documento).

LAS PARTES señalan que se tendrán por válidos todos los acuerdos y compromisos de carácter operativo que se adopten a través de las comunicaciones que se intercambien entre los representantes y sean aceptadas por ambas partes. Las comunicaciones formarán parte del CONTRATO. LAS PARTES acuerdan que cualquier otra modificación que se quiera incorporar en EL CONTRATO, que no verse sobre aspectos operativos, se deberá formalizar mediante la suscripción de una Adenda.

La variación del domicilio y/o correo electrónico y/o Representante aquí declarados de alguna de LAS PARTES debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario. En caso se esté modificando el correo electrónico, EL PROVEEDOR deberá acreditar otro correo electrónico, caso contrario, se entenderá válida la notificación al(los) correo(s) electrónico(s) primigenio(s).

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de Lima a los ..... del mes de ..... del año 2026.

\_\_\_\_\_  
EL BANCO

\_\_\_\_\_  
EL BANCO

\_\_\_\_\_  
EL PROVEEDOR

**ANEXO N° 001**

**Términos de Referencia**

**ANEXO N° 02**

**Propuestas Técnica y Económica de EL PROVEEDOR**

○

△

○

g

# Formatos



## Formato N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN**  
**Presente.-**

El que se suscribe, [...], Representante Legal de [...],  
identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N°  
[CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la  
localidad de en la Ficha N° [...] Asiento N°  
[...], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente  
información se sujeta a la verdad:

Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las  
siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo  
de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal, según corresponda**

Importante

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se  
entenderá válidamente efectuada.*

Importante

**Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:**

**Formato N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1			
Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

..... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo

Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
"Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)"

de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

Importante

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada.*



## Formato N° 2

### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIR REQUISITOS PARA SER POSTOR

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
**Presente.-**

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el proceso de concurso de méritos ni para contratar con el Estado.
- iii. Que mi información (en caso de que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del proceso de concurso de méritos.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente proceso de concurso de méritos.
- viii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el proceso de concurso de méritos y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

Importante

***En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.***

**Formato N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS  
DE REFERENCIA: REQUISITOS, CARACTERISTICAS Y  
CONDICIONES TECNICAS**

**Señores  
COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-**

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del proceso de concurso de méritos de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el **Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)**, de conformidad con los requisitos, características y condiciones técnicas que se indican en Anexo N° 01 - Términos de Referencia de las bases; así como, los documentos derivados del proceso de concurso de méritos que establezcan obligaciones para las partes.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**


## Formato N° 4

### DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del proceso de concurso de méritos de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente proceso de concurso de méritos en el plazo:

1. El plazo de ejecución del **Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)** será de mil noventa seis (1096) días calendario, de acuerdo a la siguiente distribución:
  - El plazo para la ejecución de las actividades previas de la Fase Pre Operativa es de treinta (30) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato de servicio
  - El plazo para la ejecución de las actividades de la Fase Operativa es de: Mil sesenta y seis (1066) días calendario o de 240,000 horas (lo que ocurra primero), el mismo que se computa desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de Pre Operativa.
  - El plazo para la transición y cierre es de sesenta (60) días calendario: Esta fase se ejecutará durante los últimos sesenta (60) días calendario del plazo contractual y estará contenida dentro del final de la Fase Operativa. Su objetivo es asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada que garantice la continuidad operativa del servicio, ya sea que este retorne al BANCO o sea asumido por un nuevo proveedor.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Formato N° 5**

**PROMESA DE CONSORCIO**

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el proceso de concurso de méritos, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO DE MERITOS N° 0002-2026-BN**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al proceso de concurso de méritos, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

c) Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

d) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

e) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] : % ]<sup>4</sup>  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]
2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] : % ]<sup>5</sup>  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

**TOTAL OBLIGACIONES** **100 %]**<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>5</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>6</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consoiciado 1**  
Nombres, apellidos y firma del  
Consoiciado 1 o de su  
Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de  
Identidad

.....  
**Consoiciado 2**  
Nombres, apellidos y firma del  
Consoiciado 2 o de su  
Representante Legal  
Tipo y N° de Documento de  
Identidad

Importante

*Las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*



**Formato N° 6**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>7</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>8</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>9</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>10</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>11</sup>
1										
2										
3										
4										
5										
6										
...										
<b>TOTAL</b>										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda

<sup>7</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>8</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente, "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>9</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>10</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>11</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

**Formato N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA DE REORGANIZACION SOCIETARIA**

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra sancionada.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda



**Formato N° 8**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
Concurso de Méritos N° 0002-2026-BN  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta económica es la siguiente es la siguiente:

**Servicio Especializado de Fábrica de Software para el Banco de la Nación (BN)**

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Total S/. incluido IGV
Categoría CP1: Senior Desarrolladores en Soluciones Distribuidas (Open)	Hora	120,000	
Categoría CP2: Senior Desarrolladores en Soluciones Mainframe	Hora	120,000	
<b>PRECIO TOTAL INCLUYE I.G.V.</b>			

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda

Importante

- **El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:**

**Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTOS MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".**

**Formato N° 9**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIONES DE LA ENTIDAD (BANCO DE  
LA NACION) DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL MEDIANTE  
MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL  
CONTRATO)**

**Señores  
BANCO DE LA NACION  
Presente.-**

El que se suscribe, [.....], Representante Legal de [.....],  
identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N°  
[CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo al Banco de la  
Nación que se me notifique al correo electrónico: ..... [INDICAR EL CORREO  
ELECTRÓNICO], las notificaciones que se realicen durante la etapa de ejecución del  
contrato suscrito entre ambas partes.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**



**Formato N° 10**  
**(Si es Persona Jurídica)**

**DECLARACIÓN JURADA**  
**RESOLUCIÓN SBS N° 2660-2015 - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE**  
**RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL**  
**TERRORISMO**

Señores  
**BANCO DE LA NACIÓN**  
**CONCURSO DE MERITOS N° 0002-2026-BN**  
Presente.-

[CONSIGNAR NOMBRE DE LA EMPRESA], con Registro Único de Contribuyentes N° [CONSIGNAR], con domicilio legal en [CONSIGNAR], distrito de [CONSIGNAR], provincia y departamento de [CONSIGNAR], debidamente representada por su apoderado, el señor [CONSIGNAR], identificado con Documento de Identidad N° [CONSIGNAR], cuyo poder obra inscrito en la Partida Electrónica N° [CONSIGNAR], del Registro de Personas Jurídicas de [CONSIGNAR], declaro bajo juramento:

Conocer que EL BANCO DE LA NACIÓN es una Entidad Financiera sujeta al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015, y que por tanto se obliga a proporcionar toda aquella información necesaria a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 36° y 37° del referido Reglamento, así como a cualquier otra norma legal sobre la materia desde su entrada en vigencia, para lo cual se compromete a presentar con carácter obligatorio la siguiente documentación para la firma del contrato, la misma que se detalla:

SI ES PERSONA JURÍDICA:

Por el presente documento, declaro bajo juramento, lo siguiente:			
<b>PERSONA JURÍDICA:</b>			
1	Denominación o razón social:		
2	Número de RUC:	Número de Registro equivalente, para no domiciliados:	
3	Dirección de la oficina o local principal donde desarrolla las actividades propias del negocio (Indicar: Jr. - Av. - Calle - Pasaje / N° / Dpto-Int. N° /Urb. - Complejo - Zona – Sector /Distrito/Provincia/Departamento):		
4	Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios:		
5	Años de experiencia en el mercado:		
6	Se encuentra incluida en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC) SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>		
<b>Representante legal:</b>			
Nombres y Apellidos:			
Tipo y número de documento de identidad (marque con una "X" según corresponda).			
7	DNI ( )	Pasaporte ( )	Carné de Extranjería ( ) Otro (Indique):
Domicilio (Indicar: Jr. - Av. - Calle - Pasaje / N° / Dpto-Int. N° /Urb - Complejo - Zona – Sector /Distrito/Provincia/Departamento):			
Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios:			
Años de experiencia en el mercado:			
Contar con antecedentes penales ( ) No contar con antecedentes penales ( )			

Se encuentra incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC) SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>			
<b>Identificación de los accionistas, socios o asociados, que tengan directa o indirectamente más del 25% del capital social, aporte o participación de la persona jurídica. Respecto de cada uno de ellos, se debe indicar:</b>			
<b>En caso el accionista, socio o asociado sea persona natural:</b>			
Nombres, Apellidos y porcentaje del capital social:			
1.			
2.			
Tipo y número de documento de identidad (marque con una "X" según corresponda).			
DNI ( )	Pasaporte ( )	Carné de Extranjería ( )	Otro (Indique):
1.	1.	1.	1.
2.	2.	2.	2.
Contar con antecedentes penales ( ) No contar con antecedentes penales ( )			
De marcar SI, detallar Nombre y Apellidos de dicho (s) accionista (s), socio (s) o asociado (s), que cuenta con antecedentes penales:			
8 Se encuentran incluidos en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
De marcar SI, detallar Nombre y Apellidos de dicho (s) accionista (s), socio (s) o asociado (s), que se encuentra en la Lista OFAC:			
<b>En caso el accionista, socio o asociado sea persona jurídica:</b>			
Denominación o razón social:			
Número de RUC:		Número de Registro equivalente, para no domiciliados:	
Dirección de la oficina o local principal donde desarrolla las actividades propias del negocio (Indicar: Jr. - Av. - Calle - Pasaje / N° / Dpto-Int. N° /Urb. - Complejo - Zona – Sector /Distrito/Provincia/Departamento):			
Años de experiencia en el mercado y rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios:			
Se encuentra incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC) SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>			
N° Teléfono:			
Afirmo y ratifico todo lo manifestado en la presente declaración jurada y me comprometo a presentarla cada dos (02) años de ejecución contractual		NOMBRE:	
		FIRMA:	
		FECHA (día/mes/año):	
*Importante:		/ /	
- Cuando se trate de consorcios, la presente Declaración Jurada debe ser presentada por cada uno de los integrantes del consorcio.			
- La información debe ser completada en su totalidad.			

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda

**Formato N° 11**

**FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA DE NO ENCONTRARSE INSCRITO EN EL  
REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIONES CIVILES (REDERECEI)**

**Señores**  
**BANCO DE LA NACIÓN**  
**Presente.**

Yo [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS] identificado con documento de identidad N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DNI O DOCUMENTO DE IDENTIDAD ANÁLOGO], domiciliado en [CONSIGNAR EL DOMICILIO LEGAL], representante legal del postor [CONSIGNAR EL NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR], declaro no encontrarme inscrito en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECEI) y, por lo tanto, de no contar con ninguno de los impedimentos establecidos en el artículo 5<sup>12</sup> de la Ley N° 30353 (Ley que crea el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles - REDERECEI) para acceder al ejercicio de la función pública y contratar con el Estado.

En caso de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo 411 del Código Penal, concordante con el artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

En mérito a lo expresado, firmo el presente documento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

  
**Huella Digital**

<sup>12</sup> Artículo 5. Impedimento para acceder al ejercicio de la función pública y contratar con el Estado

Las personas inscritas en el REDERECEI están impedidas de ejercer función, cargo, empleo, contrato o comisión de cargo público, así como postular y acceder a cargos públicos que procedan de elección popular. Estos impedimentos subsisten hasta la cancelación íntegra de la reparación civil dispuesta.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es inaplicable a las personas condenadas por delitos perseguibles mediante el ejercicio privado de la acción penal.

**Formato N° 12**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO ESTAR INHABILITADO PARA CONTRATAR CON  
EL ESTADO PERUANO**

**SEÑORES:  
BANCO DE LA NACIÓN**

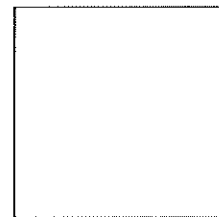
De nuestra consideración:

Mediante el presente, el/la Sr./Sra. .... identificado/a  
con DNI N° ..... Representante Legal de la empresa .....  
con domicilio en [CONSIGNAR INFORMACION DEL CONTRATISTA PERSONA  
JURIDICA O NATURAL]..... con número telefónico  
..... [CONSIGNAR INFORMACION DEL CONTRATISTA PERSONA  
JURIDICA O NATURAL] y RUC N°..... [CONSIGNAR INFORMACION  
DEL CONTRATISTA PERSONA JURIDICA O NATURAL]

**DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:**

1. No tener impedimento para ser postor y/o contratar con el Estado, conforme al artículo 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas.
2. Conocer, aceptar y someterme a los términos de referencia.
3. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento a efectos del presente requerimiento.
4. Conocer las sanciones contenidas en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, así como en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Huella Digital**

**Importante**

Aquellos socios, accionistas, participacionistas o titulares, de vuestra empresa que tengan participación individual o conjunta superior al 30% del capital o patrimonio social en otra empresa con el mismo objeto social, deberán suscribir de manera individual la presente declaración jurada, adjuntado la ficha RUC de la empresa que forman parte, siendo vuestra empresa responsable sobre la veracidad de dicha información.

Tratándose de consorcio, la declaración jurada es presentada por cada persona natural y/o jurídica integrante del consorcio.