

APROBACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN PARA LA "SOLUCIÓN CASE TRACKING"

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA N° 090-
2023-BN/5500**

San Borja, **12 4 MAY 2023**

VISTOS: El Memorando N° 267-2023-BN/4500 de fecha 02 de mayo de 2023, emitido por la Gerencia Legal, que contiene el Informe Técnico de Estandarización de la solución Case Tracking, de fecha 24 de abril de 2023; el Memorando N° 002-2023-BN/2552, de fecha 11 de mayo de 2023, que contiene el Informe Técnico Previo de Evaluación de Software "Servicio de suscripción a la Solución Case Tracking", de fecha 09 de mayo de 2023, emitido por la Gerencia de Tecnologías de Información; el Informe N° 065-2023-BN/2662, de fecha 17 de mayo de 2023, emitido por la Subgerencia Compras de la Gerencia de Administración y Logística; el Memorando N° 195-2023-BN/2770 de fecha 19 de mayo de 2023, emitido por la Subgerencia de Asuntos Administrativos de la Gerencia Legal; y, Memorando N° 506-2023-BN/2662 de fecha 23 de mayo de 2023, emitido por la Subgerencia de Compras;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el Reglamento, y el numeral 6.1. de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, en adelante la Directiva, establece que: *"En la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso deben agregarse las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia";*

Que, el Anexo N° 1 - Definiciones del Reglamento, respecto a la estandarización, señala: *"Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes";*

Que, el numeral 7.2 de la Directiva, contempla los siguientes presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización: (i) *La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados, y;* (ii) *Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura;*

Que, de forma concordante, el numeral 7.3 de la Directiva, indica: *"Cuando en una contratación en particular el área usuaria (...) considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentando, el cual contendrá como mínimo: (i) La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad; (ii) De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; (iii) El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; (iv) La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; (v) Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria; y, (vi) La fecha de elaboración del informe técnico";*



Que, mediante el Memorando N° 267-2023-BN/4500 e, Informe Técnico de Estandarización de la solución Case Tracking, la Gerencia Legal, solicita y sustenta la procedencia de la estandarización para la solución Case Tracking;

Que, a través del Memorando N° 002-2023-BN/2552, la Gerencia de Tecnologías de Información remite el Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, "Servicio de suscripción a la Solución Case Tracking";

Que, con el Informe N° 065-2023-BN/2662, la Subgerencia Compras de la Gerencia de Administración y Logística señala que el Informe Técnico para la estandarización para la solución Case Tracking, cumple con los requisitos establecidos por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD;

Que, a través del Memorando N° 195-2023-BN/2770, la Subgerencia de Asuntos Administrativos de la Gerencia Legal señala que el informe técnico de estandarización cuyo contenido es netamente técnico, contendría lo establecido en el numeral 7.3. de la precitada Directiva, dentro del cual se habría incluido los presupuestos de procedencia de una solicitud de estandarización, acorde a lo establecido en el numeral 7.2. contenido en la Directiva descrita;

Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 004-2021-BN/1000 de fecha 16 de junio de 2021, se delegó en el Gerente de Administración y Logística la facultad de autorizar la estandarización para la contratación de bienes o servicios;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar la estandarización para la solución Case Tracking, detallado en el sub numeral IV.2 del numeral IV del Informe Técnico de la referida estandarización, por el periodo de diez (10) años; dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la presente estandarización.

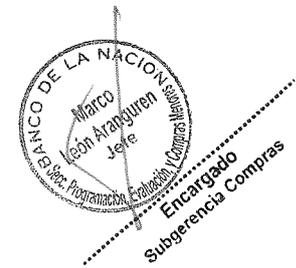
Artículo 2°.- Disponer que la presente Resolución sea publicada en el portal institucional del Banco de la Nación al día siguiente de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y publíquese;


VICENTE DANTE MALASQUEZ GIL
Gerente (e)
Administración y Logística



Encargado
Selección de Procedimientos de Selección



INFORME TÉCNICO ESTANDARIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN CASE TRACKING

I. OBJETIVO

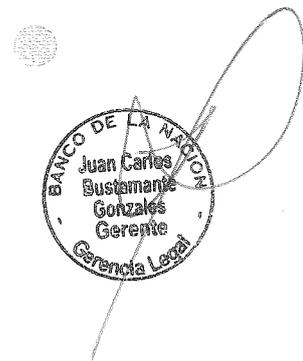
Sustentar técnica y objetivamente, la necesidad de estandarizar la solución *Case Tracking*, el cual resulta complementario y accesorio a la infraestructura informativa integral preexistente del Banco, e indispensable para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de la referida infraestructura, todo lo cual cumple con la normativa de contratación Estatal para la procedencia de la estandarización propuesta.

II. BASE LEGAL

1. Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225.
2. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante el Decreto Supremo N° 344-2018-EF
3. Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular"

III. ANTECEDENTES

1. Con fecha 17 de diciembre de 2020 el Banco de la Nación (en adelante, la Entidad o el Banco) y la empresa Lemontech S.A. suscribieron el Contrato N° 027417-2020 para la prestación del "Servicio de suscripción a solución tecnológica de gestión de procesos judiciales, administrativos y de solución de conflictos en general", por el plazo de 730 días calendario, conforme al cómputo establecido en dicho instrumento contractual, a través del cual el Banco accedió a la suscripción de la solución legal **Case Tracking**.
2. Estando próxima la finalización del plazo de vigencia del Contrato N° 027417-2020, mediante Acta de Reunión de fecha 17 de octubre de 2022, la Subgerencia de Asuntos Procesales de la Gerencia Legal evaluó las alternativas legales que brinda la normativa de contratación estatal para contratar la suscripción a la referida solución *Case Tracking*, atendiendo a las razones técnicas y objetivas señaladas en la referida Acta, que determinan la necesidad imprescindible del Banco de mantener la suscripción de la solución *Case Tracking* como la única forma de darle funcionalidad, operatividad y valor económico a su infraestructura informativa integral preexistente de manera idéntica a la que ha venido operando desde la contratación de la referida solución, aunado a la complementariedad y accesoriedad que posee dicha solución en relación a tal infraestructura preexistente, pues sin el mismo quedaría básicamente estancada y sin mayor utilidad para el banco.
3. Con fecha 17 de enero de 2023, se recibió el Informe Legal emitido por la Asesora Legal Externa Wendy Neciosup Alvarez, contratada para asesorar al banco en la implementación del proceso de estandarización de la solución *Case Tracking*. El referido informe tuvo por objeto, determinar si resultaba procedente legalmente para el banco, estandarizar la marca de la referida solución y determinar si se presentaban y/o cumplían todos los requisitos legales para proceder con dicho proceso. En atención a ello, el referido informe legal concluye que efectivamente en el caso planteado, se dan todos los supuestos y razones de carácter fáctico, técnico y legal para poder llevar a cabo



el proceso de estandarización de la citada marca, así como refiere que se ha verificado el cumplimiento de los requisitos y presupuestos de la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, para que proceda la estandarización propuesta.

En tal sentido, atendiendo a los antecedentes señalados y en pleno cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y la Directiva N° 004-2016-OSCE que regula los "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular" (en adelante, la Directiva), se presenta el presente Informe Técnico, que contiene las razones técnicas y objetivas que sustentan la viabilidad del referido proceso para la estandarización de la solución *Case Tracking*

IV. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y PRESUPUESTOS PARA LA PROCEDENCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN

IV.1 Descripción del equipamiento y/o infraestructura preexistente.

El Banco cuenta con un activo de información, este es su infraestructura informativa integral denominada "GEPPSEXJ", que contiene la información sistematizada, concordada, comentada, ordenada y actualizada de los procesos judiciales, administrativos, arbitrales, investigaciones penales u otros de todo el Banco a nivel nacional (en adelante, la cartera procesal) que, sin la suscripción al Case Tracking, automáticamente dejará de actualizarse de manera automatizada, dejará de ser dinámica, perderá la posibilidad de incluir comentarios, perderá la interconectividad con las plataformas del Poder Judicial e Indecopi, dejará de presentar información en línea y en tiempo real, perderá el sistema de alertas y advertencias, así como todas las prestaciones adicionales que posee con la funcionalidad que le otorga el Case Tracking, convirtiéndose aquella infraestructura preexistente en un sistema estático, paralizado o congelado, sin automatización.

Es preciso señalar que el "GEPPSEXJ" como infraestructura preexistente del banco, dejaría de tener la utilidad y provecho que actualmente tiene para el banco, sin la solución Case Tracking, pues es el que permite que aquella infraestructura funcione u opere en idénticas condiciones a las que posee en la actualidad.

IV.2 Descripción del servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto, así como los Términos de Referencia.

Se requiere la contratación del "Servicio de suscripción a la solución *Case Tracking*" que permite cumplir con los objetivos del banco en cuanto a poder gestionar en tiempo real, en línea y de manera permanente, toda la cartera procesal del banco con una serie de prestaciones que permiten optimizar la atención, patrocinio, control, supervisión, monitoreo y fiscalización de toda la referida cartera procesal a nivel nacional y de manera absolutamente coordinada, concordada, sistematizada e integrada.

La marca o tipo del producto es: *solución Case Tracking*.

El servicio requerido tiene, en resumen, las siguientes características principales, sin perjuicio de las señaladas y complementadas en los Términos de Referencia que se adjuntan al presente Informe:



1. Alcances del Servicio:

a. Suscripción:

Suscripción de usuarios ilimitados a la solución. Los accesos a la solución deberán ser entregados por el Contratista dentro del plazo de cinco (5) días calendario posteriores a la suscripción del Contrato.

b. Hosting de la solución:

El contratista debe permitir el acceso a la Solución a través de Internet, operando en sus servidores en forma remota. El hosting debe incluir una capacidad de hasta 10 GB para uso de la Solución, almacenamiento de información en la Base de Datos y cualquier otro recurso utilizado que consuma capacidad de almacenamiento. Se entiende que el uso de almacenamiento es para documentos en formato pdf, docx, doc y xls, ocr. Cumpliendo los estándares técnicos de interoperabilidad (Servicio Web).

c. Servidores:

El contratista debe asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los servidores en donde se aloja la Solución con el fin de que el servicio de suscripción brindado al BN no sea interrumpido y permita al Banco llevar un control, seguimiento y automatización de su cartera procesal de manera ininterrumpida.

d. Soporte:

El servicio incluye el soporte en el horario de lunes a viernes, excepto los días festivos, en el horario de Perú de 08:30 a 17:30 horas, a cargo de por lo menos dos (2) personas asignadas por el Contratista; de manera que se garantice la funcionalidad ininterrumpida de la solución.

El contratista debe proporcionar el/los número(s) telefónico(s) y correo(s) electrónico(s) de cada contacto para dar soporte técnico al BN.

El Contratista deberá cumplir con asignar a las referidas personas entregando sus datos de contacto referidos en el párrafo precedente, dentro del plazo de cinco (5) días calendario posteriores a la suscripción del Contrato.

Los SLAs del servicio se detallan a continuación:

El contratista debe atender los problemas o fallas que se presente en la solución en los siguientes tiempos máximos:

- (i) para asuntos de emergencia: 24 horas
- (ii) para asuntos graves: 48 horas
- (iii) para asuntos leves: 72 horas



Se entiende como “asuntos de emergencia” a todos aquellos que dificulten o impidan que el BN pueda usar el sistema

Los “asuntos graves” son aquellos que, aunque no impidan su uso y funcionamiento, de forma definitiva o grave, el BN no pueda acceder a sus reportes, a sus procesos/procedimientos de manera completa, precisa y adecuada y generen, impidan o dificulten que los usuarios puedan ingresar sus comentarios o trabajos diarios al sistema.

Los “asuntos leves”, son aquellos que no se consideren de emergencia o graves.

El Contratista debe atender los reclamos y solicitudes de soporte del BN en el tiempo máximo de doce (12) horas (por teléfono, email, chat, u otros medios de comunicación), dentro del cual comunicará al BN el tiempo estimado de solución, que no podrá ser superior a los límites mencionados anteriormente. Las horas mencionadas como máxima son horas laborales de acuerdo al siguiente horario, dentro del rango de 8:30 a 17:30 horas, horario de Perú, de lunes a viernes excluyendo feriados.

El Contratista deberá garantizar la continuidad del presente servicio. Sin embargo, ante una eventual interrupción por causa imputable al contratista, dentro del rango de 8:30 a 17:30 horas, deberá cursar comunicación inmediata al BN, así como elaborar un informe de la incidencia dirigido al BN, en un plazo máximo de 03 días calendario, contados desde la fecha de ocurrido el evento, comprometiéndose a solucionar la referida interrupción dentro de los plazos máximo establecidos en los SLAs.

El Contratista no asumirá la responsabilidad total o parcial cuando los errores sean ocasionados directa o indirectamente por el sistema del Poder Judicial y/o Indecopi.

e. Capacidad

La Solución debe permitir un manejo ilimitado de usuarios, para una capacidad de por lo menos treinta mil (30,000) expedientes de la cartera procesal.

Se debe poder gestionar en el sistema de seguimiento, tantos expedientes de la cartera procesal del Banco como se requiera, en forma simultánea.

f. Respaldos

El contratista debe respaldar de manera total en sus sistemas, semanalmente, la base de datos del BN contemplada y almacenada en la Solución.



Adicionalmente, el contratista, debe remitir trimestralmente al BN los respaldos de la Solución en cuanto a toda la cartera procesal registrada hasta el cierre del trimestre correspondiente.

El Contratista debe tener un backup o respaldo diario de manera incremental de toda la cartera procesal del Banco, que le permita recuperar o administrar toda la información y documentación registrada en la Solución. Dicho backup o respaldo completo deberá ser proporcionado máximo a los cinco (05) días calendarios de solicitado y/o a como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la terminación de contrato.

El Contratista debe considerar que los scripts de restauración de la Base de Datos deberán operar para el motor de Base de Datos: Microsoft SQL Server 2019 o superior.

Asimismo, el Contratista deberá remitir un Manual, Procedimiento o Guía que considere el procedimiento y pasos a seguir para realizar la restauración, apertura y visualización del Backup.

g. Registros de eventos Log.

El contratista debe almacenar adecuadamente, los registros de cuenta log de las operaciones de los usuarios en la solución y garantizar el acceso y disponibilidad a éstos; a fin de dar atención a los procesos de revisión forense o de auditorías que el Banco requiera en relación con el uso del servicio.

Los registros de eventos log deberán ser entregados al Banco a los cinco (5) días calendario de cumplido cada año, o a requerimiento de este, en formato de texto digital, legible y sin alteración, como máximo a los cinco (5) días calendario de recibida la solicitud.

h. Actualización a la solución

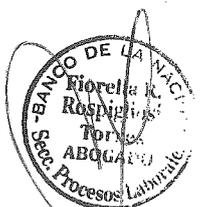
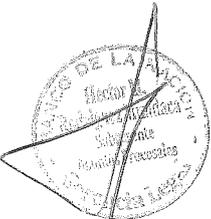
Las actualizaciones de la solución deben estar a disposición del Banco de manera automática, sin costo adicional durante todo el plazo de la suscripción. Se debe informar al Banco sobre dichas actualizaciones al menos con cinco (5) días calendario de anticipación a su despliegue.

i. Carga de expedientes

El Contratista deberá cargar y registrar los nuevos expedientes y/o procesos en el plazo máximo de diez (10) días calendario de entregada la información por parte del Banco.

j. Capacitación

Para el despliegue del servicio será necesario que el Contratista capacite a los usuarios que se designen a nivel de todas las Agencias del Banco sobre el uso, funcionalidades y demás herramientas de la Solución. Estas sesiones deberán tener un tiempo de duración por cada una, de



por lo menos 2 horas, y deberán ejecutarse o realizarse dentro del plazo máximo de 21 días calendarios de suscrito el Contrato. Para dichos efectos será necesario que a partir del día siguiente de suscrito el Contrato el Contratista coordine con el Banco la lista del personal a capacitar, los grupos y fechas de capacitación, de manera que se cumpla con el plazo previamente indicado.

Durante la ejecución del Contrato, el Contratista también se compromete a brindar capacitaciones continuas y permanentes sobre el uso, funcionalidad y demás herramientas de la Solución, a razón de una (1) capacitación por mes, cuando el Banco lo requiera. Cada sesión de capacitación deberá tener una duración de por lo menos 2 horas.

Sin perjuicio de ello, el Contratista debe entregar al Banco las instrucciones y lineamientos para el uso de la Solución, así como los videos, manuales y toda la documentación técnica y funcional de dicha herramienta, dentro del plazo de quince (15) días calendario de iniciada la prestación de sus servicios.

2. Alcances de la solución

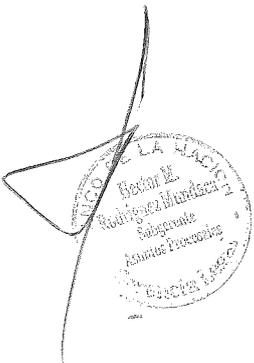
a. Portafolio de los expedientes judiciales y administrativos antes del Indecopi

La Solución debe permitir al usuario registrar información adicional de los expedientes a partir de la información registrada en las páginas web del Poder Judicial y del Indecopi, respectivamente, cuando corresponda. Si el expediente o proceso no se encuentra en la web del Poder Judicial o la web del Indecopi, se debe poder agregar los datos de éstos de forma manual, como por ejemplo los procesos judiciales de índole penal.

Para cada expediente o proceso registrado de la cartera procesal, se debe mostrar sus datos generales, usuarios involucrados, datos judiciales y datos económicos. Además, se debe mostrar los movimientos y novedades del proceso o procedimiento que se extrae de forma automática de las páginas web del Poder Judicial (información y archivos) o de Indecopi (según corresponda), o que son registrados por los abogados a cargo del caso (información y archivos).

La Solución debe permitir al usuario actualizar los datos del expediente o proceso, como: Datos Generales, usuarios involucrados, datos judiciales, partes involucradas, datos económicos y observaciones. Los datos que son obtenidos del Poder Judicial o de Indecopi (según corresponda) deben ser sólo de consulta.

La Solución debe permitir asociar un flujo de trabajo a cada expediente o asignar tareas particulares a cualquier usuario involucrado.



b. Conexión a la página del Poder Judicial y del INDECOPI

La Solución debe estar conectado a las páginas del Poder Judicial y de las comisiones de Indecopi para que el BN reciba de forma automática los movimientos de sus expedientes judiciales y administrativos.

El BN entiende que las actualizaciones automáticas de la información de sus procesos/procedimientos dependen de la operatividad de la página web del Poder Judicial de Perú o Indecopi según corresponda.

La información que ya se encuentra almacenada en la Solución, deberá estar siempre disponible aun así las páginas antes indicadas estén inoperativas.

c. Flujos de trabajo

La Solución debe permitir al usuario crear estructuras internas de trabajo que permitan definir una serie de etapas consecutivas y tareas asociadas a cada etapa, las cuales deben cumplirse para finalizar la tramitación de los expedientes judiciales, arbitrales, investigaciones penales y administrativos que se asocien al flujo escogido.

d. Módulos de tareas

La Solución debe permitir al usuario organizar las tareas de los abogados con títulos de tareas, personas responsables y plazos determinados para entregarlas. Además, debe permitir filtrar por tareas pendientes y usuarios responsables. Los estados de las tareas deben ser: Aprobada, Rechazada y En Progreso; y dependiendo de su fecha límite se deben de identificar con un color predeterminado.

Este módulo de tareas será mejorado por el Contratista, para efectos de optimizar el seguimiento oportuno y eficiente de las tareas a desarrollar por cada expediente de la cartera procesal. Esta mejora será verificada por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberla implementado antes de dicho plazo.

e. Resumen de los movimientos

La Solución debe permitir al usuario descargar un documento en formato Word, Excel o similar con el resumen de todos los movimientos que ha tenido un proceso. La historia del expediente se debe de ordenar desde la fecha más reciente a la más antigua.

f. Buscador

La Solución debe permitir al usuario realizar la búsqueda de expedientes, que cumplan con los criterios de la palabra ingresada. Además, debe contar con una serie de filtros que permita encontrar procesos y procedimientos según los datos específicos. Deben existir



filtros numéricos, de texto y de selección múltiple. Se debe permitir guardar filtros usados frecuentemente.

Las búsquedas realizadas en los expedientes, procesos, procedimientos e investigaciones deben relacionarse con los campos registrados en las páginas del CEJ e Indecopi, así como con los nuevos campos creados por el BN.

g. Descargar reportes en Excel

La Solución debe permitir al usuario descargar reportes dinámicos en formato Excel con las columnas que desee visualizar en el documento. Se pueden tener tipos de reportes dinámicos pre configurados por el usuario, listos para ejecutar.

h. Calendario

La Solución debe permitir al usuario agendar eventos como audiencias o plazos. El calendario debe mostrar en forma mensual, semanal y diaria, las fechas de vencimiento de todos los eventos y tareas asociadas a los expedientes del Portafolio. El calendario debe exportarse a Excel u otro compatible con los aplicativos del BN

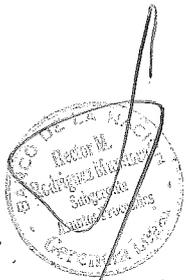
Este Calendario será mejorado por el Contratista, para efectos de mejorar u optimizar el seguimiento oportuno y eficiente de las acciones de cada expediente de la cartera procesal. Esta mejora será verificada por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberla implementado antes de dicho plazo.

i. Novedades

La Solución debe permitir al usuario filtrar por rangos de fecha y mostrar todos los movimientos del expediente, ocurridos dentro de ese periodo de tiempo. La Solución debe mostrar la información que además debe permitir ser filtrada por materia, abogado o usuario responsable y otros. La Solución debe permitir al usuario descargar la información en formato Excel u otro compatible con los aplicativos del BN.

j. Procesos Congelados

Además de que la Solución alerte cuando ha sucedido un movimiento o actuación en los procesos, también debe alertar cuando ha transcurrido un tiempo previamente establecido y no se ha tenido alguna actuación. Esta alerta facilitará el seguimiento de los casos por vencimiento de plazos y si opera la caducidad de la acción o la prescripción. La alerta debe funcionar aplicando un número de días a la materia para que todos los casos relacionados a ella cumplan dicha regla.



k. Módulos de Usuarios

La Solución debe permitir al BN crear los perfiles de los usuarios (abogados, ALE, etc.) y darle permisos según diseño perfilado para el correcto manejo de la solución, en coordinación con el contratista; así como registrar sus últimos ingresos y movimientos y exportarlos en un archivo Excel u otro compatible con los aplicativos del BN.

l. Plantillas

La Solución debe permitir al usuario crear plantillas de documentos predefinidos que luego se puedan asociar y descargar con la información de los expedientes.

m. Integraciones

La Solución debe contar con una API pública y Webhooks de calidad asegurada, que permita al BN realizar la integración con sus sistemas internos. Debe proporcionar la documentación técnica para el uso de la API y webhooks.

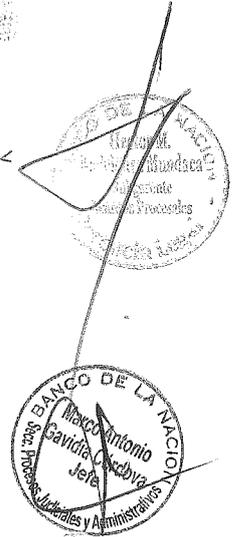
n. Nuevos módulos o funcionalidades

Para optimizar aún más la Solución el Contratista se compromete a implementar los siguientes nuevos módulos y/o funcionalidades: E-Book (en módulo Portafolio), Informes de Auditoría, Modificación de procesos (en módulo Portafolio), Dashboard (en módulo Dashboard) y Mejoras en visualización de Procesos (en módulo Portafolio)

Dichas implementaciones serán verificadas por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberlas implementado antes de dicho plazo.

IV.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

El banco utilizará el servicio requerido para registrar, almacenar los expedientes de su cartera procesal y llevar un control continuo, ininterrumpido, automatizado, centralizado y dinámico sobre dicha cartera a nivel nacional, valiéndose, entre otras funcionalidades de la solución, de la interconexión con las páginas del Poder Judicial y del INDECOPI, de los reportes y movimientos automáticos y dinámicos que genere la solución sobre cada expediente de la cartera, así como de los resúmenes, sistema de alertas, asignación de tareas y documentos que genera la referida solución, todo lo cual garantizará el óptimo cumplimiento de las funciones de la Gerencia Legal y de los usuarios, al poder llevar una gestión procesal efectiva, eficiente y óptima, con posibilidades de monitoreo, control y fiscalización en línea, con carácter permanente y en tiempo real, sobre cada expediente a su cargo o encargado a los abogados externos, lo que garantiza una defensa y patrocinio adecuado del Banco de la Nación.



IV.4 Justificación de la Estandarización

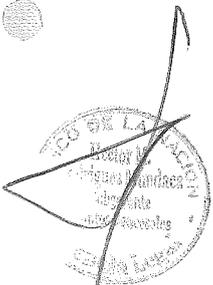
i. Descripción de las razones y aspectos técnicos que justifican la estandarización.

1. Con anterioridad a la contratación de la solución, nuestra institución llevaba el control de su cartera procesal, de manera básicamente manual, con reportes establecidos de manera periódica y sin una integración de todas las sedes procesales a nivel nacional, en las que se deliberaban los procesos en los que estaba comprendido el banco.
2. Con la contratación de la solución Case Tracking, el control, seguimiento y gestión de la cartera procesal del banco, se optimizó y cambió de manera sustancial, puesto que se pasó a una gestión procesal totalmente automatizada, en línea, en tiempo real y de manera absolutamente integrada a nivel nacional.
3. Así, la referida automatización de la gestión de la cartera procesal, permite actualmente un manejo absolutamente dinámico en cuanto a las actuaciones procesales, notificaciones, observaciones, coordinaciones, alertas, comentarios, asignación de tareas u otros realizados en cada uno de los expedientes de la referida cartera, puesto que la referida herramienta informática permite aquella gestión e integración, desde cada uno de los puntos de atención de los usuarios internos o externos del banco, que tienen a cargo la atención o patrocinio de un proceso conformante de nuestra cartera procesal. De allí que a partir del uso de la referida solución se tiene un control trescientos sesenta de toda la cartera, de modo permanente y en línea.
4. Aunado a ello, la solución Case Tracking contratado permitió tener una interconectividad con la página del Poder Judicial y del INDECOPI, para generar una serie de reportes e información de carácter valiosa para el patrocinio de nuestra cartera procesal, pues a partir de dicha interconexión se generan no sólo reportes, sino todo un sistema de alertas, recordatorios o advertencias relacionados a vencimientos de plazos, actuaciones procesales, audiencias, diversos tipos de diligencias, informes u otros.
5. Con el uso de la solución se posibilitó además recopilar y almacenar toda la información correspondiente a cada expediente de la cartera procesal, teniendo un seguimiento y control completo, continuo e ininterrumpido, lo que evidentemente ha optimizado los tiempos de los funcionarios o abogados a cargo de cada expediente de la cartera procesal judicial, proporcionándoles información absolutamente confiable e integral, para el desarrollo de sus labores.
6. De la misma manera para aquellos funcionarios que tienen a su cargo el control o supervisión de la gestión del patrocinio de la cartera procesal, la herramienta informática les proporciona la ventaja de poder revisar desde sus equipos de cómputo, desde cualquier lugar del mundo y en línea, la información del 100% de procesos a nivel nacional, sin que sea



necesario ni desplazarse, ni preguntar al encargado del expediente por cuál es el estado o situación de cada caso; puesto que en línea puede ingresar a cada uno de los casos para poder fiscalizar o controlar el status y performance de cada proceso, lo que evidentemente marca una gran diferencia cualitativa y cuantitativa en el modo que se empleaba antes de tener la solución Case Tracking.

7. Aquella posibilidad de fiscalizar o supervisar en línea cada uno de los casos que conforman la cartera procesal, proporciona a su vez, información valiosa de cada uno de los abogados internos del banco a nivel nacional, a efectos de medir su performance, cumplimiento de funciones, calidad de estrategia procesal, productividad, cumplimiento de objetivos, cumplimiento de tareas u otros, que sin aquella herramienta no sería posible medir en tiempo real, inopinado y en cualquier momento o lugar.
8. La misma ventaja se presenta en relación al seguimiento de los casos de la cartera procesal, asignados a los abogados externos, puesto que a partir de la solución ya se los puede evaluar y monitorear en línea, sin que sea imprescindible efectuarles requerimientos de información, pues la herramienta informática permite visibilizar la performance de cada uno de ellos, a efectos también de medir el cumplimiento de sus respectivos contratos.
9. Otra prestación lograda con la solución del Case Tracking consiste en la posibilidad de que cada abogado o funcionario a cargo de la cartera procesal, pueda incorporar comentarios, estrategias, advertencias, contingencias u otros, en relación del proceso a su cargo, lo cual permite que todo el equipo procesal del banco pueda tener aquella información valiosa de manera permanente, lo cual permite optimizar estrategias, mitigar riesgos o contingencias de cada proceso, al poder aportar o intercambiar desde cualquier punto sugerencias, recomendaciones, comunicar precedentes y en general poder aportar elementos a partir de la información conocida.
10. Tal ventaja de estar permanentemente conectado al estatus y avance de la cartera procesal permite también generar información valiosa, precisa y oportuna a la Alta Dirección, Gerencia de Línea o a los involucrados en el momento que la información sea requerida.
11. En relación a los tiempos del equipo procesal, se ha podido lograr un gran ahorro de tiempo con el uso de la solución Case Tracking, pues las labores de coordinación, seguimiento, monitoreo, despacho, búsqueda, determinación de estrategia u otros, ya puede ser realizada de manera permanente y en línea, evitando desplazamientos innecesarios, requerimientos de información, desatenciones a los requerimientos y otros inconvenientes que se presentaban antes del uso de la referida herramienta informática.
12. La infraestructura informativa integral preexistente del banco denominada "GEPPEX", si bien contiene toda la información



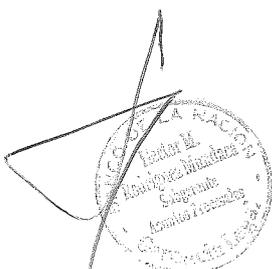
ordenada, concordada, concatenada y sistematizada de la cartera procesal del banco; se quedaría estancada, congelada, desactualizada e inactiva, si el banco no tiene la posibilidad de seguir contratando la suscripción de la solución Case Tracking, pues es dicha herramienta informática la que posibilita que todo ese activo de información que ya posee el banco, se siga actualizando y siga generando un sistema de gestión procesal de carácter dinámico, en línea, en tiempo real, integrado y de dominio absoluto de cada uno de los usuarios internos y externos de la cartera procesal del banco.

13. El dominio a nivel de usuario del uso de la solución Case Tracking que tienen cada uno de los abogados internos o externos del banco que tienen a su cargo algún caso de la cartera procesal, así como de los funcionarios que asisten tales labores o que la fiscalizan, controlan o monitorean, es muy relevante; puesto que migrar a otra solución que tenga similares características, determinaría una nueva curva de aprendizaje de todo lo internalizado con la solución del Case Tracking hasta la actualidad, proceso de aprendizaje que ha tomado tiempo dominarlo durante estos dos años y que se perdería, con la desventaja adicional de que no toda solución de similares características pueda tener todas las prestaciones, performance, herramientas, ventajas, modalidad de uso, amigabilidad u otros con el que cuenta el Case Tracking. A lo que se suma las dificultades propias de cada usuario para llegar a dominar un sistema informático a nivel de usuario.

Por consiguiente, se puede observar que todas las razones técnicas y objetivas descritas precedentemente, determinan de modo absolutamente objetivo que la contratación de la suscripción la solución Case Tracking deviene en indispensable para el banco, ya que a través de dicha contratación se garantiza la funcionalidad, operatividad y valor económico del "GEPPSEXJ" que es la infraestructura informativa integral preexistente, siendo además la suscripción de la solución indicada, accesoria y complementaria a dicha infraestructura preexistente.

ii. Existencia de infraestructura preexistente al servicio que se requiere estandarizar.

Como se ha indicado en el numeral IV.1 precedente, el banco cuenta con una infraestructura informativa integral denominada "GEPPSEXJ", que contiene la información sistematizada, concordada, comentada, ordenada y actualizada de su cartera procesal, que sin la suscripción al Case Tracking, automáticamente dejará de actualizarse de manera automatizada, dejará de ser dinámica, perderá la posibilidad de incluir comentarios o asignar tareas, perderá la interconectividad con las plataformas del Poder Judicial e Indecopi, dejará de presentar información en línea y en tiempo real, perderá el sistema de alertas y advertencias, así como perderá todas las prestaciones adicionales que posee con la funcionalidad que le otorga el Case Tracking, convirtiéndose aquella infraestructura preexistente en un sistema estático, paralizado o congelado, sin automatización.



iii. **La solución Case Tracking es complementario y accesorio a la infraestructura preexistente.**

La solución Case Tracking es complementario y accesorio a la citada infraestructura informativa integral preexistente, toda vez que para realizar todas las labores de seguimiento, control ininterrumpido, dinámico, centralizado, interconectado con las Páginas del Poder Judicial y del INDECOPI, en tiempo real, en línea, con actualizaciones, con sistema de alertas u otros; la referida infraestructura preexistente denominado "GEPPSEXJ", necesita de manera complementaria y accesorio para su funcionamiento automatizado, la suscripción la solución ya señalada.

Asimismo, dado que el banco previamente, en el 2020, ya ha contratado la suscripción la solución Case Tracking, tiene almacenado en dicha solución información absolutamente relevante de su cartera procesal, por lo que la continuación, renovación o nueva contratación de aquella suscripción asegura al banco el acceso a toda la información histórica ya almacenada en el Case Tracking de manera previa.

iv. **La solución Case Tracking es indispensable para garantizar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente.**

La solución Case Tracking es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura informativa integral preexistente "GEPPSEXJ" en idénticas condiciones a las actuales, toda vez que a través de la solución se podrá garantizar el seguimiento, control, automatización, dinamismo y centralización ininterrumpida de todos los casos o expedientes que conforman la cartera procesal a nivel nacional; siendo que la solución Case Tracking entregará al Banco información centralizada, actualizada, en línea y en tiempo oportuno, del estado y performance de cada uno de los expedientes de la cartera procesal del Banco.

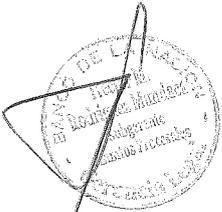
Cabe indicar que la falta de suscripción a la solución Case Tracking, generaría los siguientes riesgos al Banco:

1. De no proseguir con la suscripción al Case Tracking, se perderán cada una de las ventajas, prestaciones y beneficios detallados precedentemente en el presente informe, por lo que el primordial riesgo asociado a ello es que el activo o infraestructura informativa integral preexistente que posee el banco, se quede estancada, congelada y sin actualizaciones, que impedirá que la gestión procesal del banco continúe siendo automatizada, en línea, en tiempo real e integrada con todas las características y prestaciones ya descritas.
2. Se perdería la interconectividad con las plataformas informáticas del Poder Judicial y del INDECOPI, lo que determinaría la pérdida del sistema de emisión de reportes, alertas y advertencias ya descritos precedentemente.
3. Se afronta el riesgo de pérdida, modificación, alteración de la información y documentación ya producida con el uso del Case Tracking, ya que, de migrarse a otro sistema, modalidad o solución,



nada garantiza que toda la información se mantenga completa, de modo inalterable e integral.

4. Se interrumpiría el seguimiento y control en línea y en tiempo real de los expedientes de la cartera procesal del banco, lo que ocasiona el riesgo de volver a la modalidad de gestión anterior a la contratación del Case Tracking, requiriéndose desplazamientos físicos en la ciudad de Lima o hacia el interior del país, volviéndose a la modalidad de requerimientos de información, reportes de estatus no integrados, demora en los tiempos de atención de requerimientos u otros.
5. Emplear mayores horas/hombre para generar reportes o resúmenes del estado situacional de determinado expediente, determinación de estrategias, intercambio o debate en relación a evaluación de estrategias, contingencias, observaciones o recomendaciones, que ya no estarían descritas en línea y a disposición de todo el equipo procesal del banco.
6. Imposibilidad de acceder a la información histórica de cada expediente generada y cargada en el Case Tracking, a través de los mecanismos, herramientas y metodología que posee aquella solución.
7. Desperdicio del know how, dominio y experiencia ganada por todos los usuarios del Case Tracking, si se prescinde de dicha plataforma o se decide migrar a otra.
8. Mayor inversión en tiempo (horas/hombre) para capacitar al personal administrativo encargado del registro de información, si se decide migrar a otra solución o herramienta legal de automatización, seguimiento y control de procesos; con el riesgo adicional que no se pueda asegurar el mantener todas las prestaciones, ventajas, metodología, alcance, performance, tiempos de respuesta, soporte técnico y otros asociados a la solución actual. Se asocia a tal riesgo, el hecho que la curva de aprendizaje puede demorar todo el tiempo que al personal del banco y a los usuarios externos, les ha tomado dominar el uso del actual sistema.
9. Perder el control automatizado, continuo e ininterrumpido, de los expedientes de la cartera procesal del banco, generando el riesgo de que el activo o infraestructura de información procesal del banco "GEPPSEXJ", sea gestionado de manera distinta y no óptima como el que se posee actualmente.
10. El grave riesgo de perder la continuidad de un servicio que permite a nuestro banco, gestionar en tiempo real, en línea y de manera permanente, toda la cartera procesal con una serie de prestaciones que nos han permitido optimizar la atención, patrocinio, control, supervisión y fiscalización de toda la cartera procesal a nivel nacional de manera absolutamente coordinada, concordada y sistematizada; por lo que de no contar con dicha herramienta se perdería la gestión trescientos sesenta con la que se cuenta actualmente.



v. **Garantiza el valor económico de la Infraestructura Preexistente**

Aunado a todo lo señalado, el Case Tracking también permitiría garantizar el valor económico que la Infraestructura Preexistente ya ha ganado con la Solución Case Tracking contratado en el 2020; pues permitiría seguir contando con la interconexión a las páginas del Poder Judicial y del Indecopi para tener un control inmediato de las notificaciones de los actos procesales o administrativos que se notifiquen, lo cual evidentemente garantiza el valor económico que la infraestructura preexistente ya había ganado.

Asimismo, garantiza su valor económico, ya que con la Solución el personal del Banco y los abogados externos, podrán optimizar los tiempos de atención de los requerimientos de información de la alta dirección o gerencia de línea, debido a que la infraestructura preexistente tendrá información completa, actualizada y dinámica gracias a la Solución.

Adicionalmente a ello, garantizará el valor económico que la infraestructura informativa integral preexistente ya había ganado, ya que los funcionarios y asesores externos del Banco podrán revisar en cualquier parte del Perú y del mundo, el status y performance de los procesos de la cartera procesal sin tener que esperar tiempos de atención de áreas o funcionarios encargados de la administración del expediente, ya que la Infraestructura Preexistente con la ayuda de la Solución, tendrá información actualizada, completa, centralizada y en tiempo real.

Lo referido, evidentemente garantizará el valor económico que la Infraestructura Preexistente con la Solución contratado en el 2020 ya ha ganado; lo cual garantizará que el Banco continúe optimizando tiempos, controlando y fiscalizando la cartera procesal de manera ininterrumpida, centralizada, dinámica, con información fidedigna, actualizada y oportuna.

vi. **Incidencia económica de la contratación del servicio de suscripción a la solución Case Tracking.**

Se estima que la incidencia económica por la suscripción a la referida solución correspondiente a como mínimo 30,000 expedientes activos de la cartera procesal, por el periodo de 36 meses, tendría un valor aproximado de US\$ 250,000.00 (doscientos cincuenta mil y 00/100 dólares americanos), incluyendo todas las prestaciones y obligaciones contempladas en los Términos de Referencia.

El costo de no contar con el servicio y herramienta del Case Tracking generaría la afectación al seguimiento, control y fiscalización continua, dinámica, ininterrumpida, optimizada, de los expedientes de la cartera procesal, lo cual conllevaría a asumir todos los aspectos negativos contemplados en el numeral IV. precedente, lo que podría perjudicar los intereses del Banco de la Nación.



vii. Periodo de vigencia de la estandarización

Se solicita que la vigencia de la presente estandarización propuesta tenga un plazo de diez años (con una contratación inicial de treinta y seis (36) meses o tres (03) años renovables), contados a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución del Titular del Banco de la Nación.

V. CONCLUSIONES

De conformidad a los argumentos expuestos en los numerales precedentes, se considera necesaria la estandarización de la solución Case Tracking, para que el banco pueda gestionar en tiempo real, en línea, de manera permanente, automatizada, centralizada, dinámica e integral su infraestructura preexistente "GEPPSEXJ", con una serie de prestaciones que permiten optimizar la atención, patrocinio, control, supervisión, monitoreo y fiscalización de toda la referida cartera procesal a nivel nacional y de manera absolutamente coordinada, concordada, sistematizada e integrada.



VI. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Las personas responsables de la evaluación que sustentan la elaboración de la estandarización son:

Área Técnica:

Pedro Antonio Vásquez Campos - Gerencia de Tecnologías de Información

Área Usaria:

Juan Carlos Bustamante Gonzales – Gerencia Legal

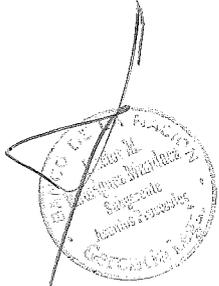
Héctor Rodríguez Mundaca – Subgerencia Asuntos Procesales

Marco Antonio Gavidia Córdova – Sección Procesos Judiciales y Administrativos

Fiorella Raquel Rospigliosi Torres - Sección Procesos Laborales

VII. LUGAR Y FECHA

San Borja, 24 de abril del 2023



TERMINOS DE REFERENCIA

I. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Servicio de suscripción a la solución "Case Tracking", para la centralización, seguimiento y control ininterrumpido de procesos judiciales, arbitrales, procedimientos administrativos e investigaciones penales, que a su vez se relacione e interconecte con las páginas del CEJ (Aplicativo de Consulta de Expedientes Judiciales) del Poder Judicial y el sistema del INDECOPI.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con la herramienta de solución tecnológica *Case Tracking*, que siga permitiendo al Banco tener un seguimiento y control, continuo, ininterrumpido, automatizado y dinámico, de los procesos judiciales, procedimientos ante INDECOPI, procesos arbitrales, e investigaciones penales, a fin de salvaguardar los intereses del Banco.

3. VINCULACIÓN CON EL OBJETIVO META DEL POI

Objetivo Estratégico 3: Lograr niveles de excelencia en los procesos.

4. ANTECEDENTES

La Subgerencia Asuntos Procesales (la SAP) de la Gerencia Legal, realiza como parte de sus funciones, la representación y defensa legal en las investigaciones y los procesos en materia civil, penal, laboral, constitucional, contencioso administrativo, entre otros casos; procesos arbitrales; y, en procedimientos administrativos sobre protección y defensa del consumidor (en adelante, la cartera procesal), en los que está comprendido el Banco de la Nación y/o sus trabajadores, a nivel nacional.

La SAP a través del Contrato N° 027417-2020 suscrito con la empresa Lemontech S.A., proveedora de la solución "Case Tracking", ha venido realizando un seguimiento y control ininterrumpido, dinámico, centralizado y automatizado de su cartera procesal, a través de la herramienta de solución tecnológica referida: *Case Tracking*.

Dicha herramienta de solución brinda a la SAP y a la Gerencia Legal, una serie de funcionalidades que permiten un correcto control y seguimiento dinámico, en línea, automatizado, centralizado e ininterrumpido, de toda la cartera procesal, lo que coadyuva en la reducción de horas/hombres en dicha labor, así como a brindar, oportunamente, a la Gerencia de línea, alta dirección y otros intervinientes en el proceso, información oportuna, precisa y confiable, sobre la cartera procesal.

Debido a que el Case Tracking resulta indispensable para la funcionalidad y operatividad de la infraestructura informativa integral denominada "GEPPSEXJ", así como es accesorio y complementario a la misma, la SAP, a través del Informe Técnico de Estandarización con código XXXXXX, sustentó objetiva y justificadamente, la necesidad de estandarizar la solución *Case Tracking*, empleado para la automatización, centralización, seguimiento y control de la cartera procesal.



La referida estandarización propuesta fue aprobada por el Titular de la Entidad mediante Resolución N° XXXXX, por el plazo de diez (10) años, debiendo ser la contratación inicial por el periodo de tres (3) años renovables.

En tal sentido, se requiere contratar el servicio de suscripción a la solución tecnológica *Case Tracking*, que es una solución SaaS (Software as a Service), a efectos que nos permita, ininterrumpidamente, continuar con la centralización, seguimiento y control, dinámico, automatizado y en línea, de la cartera procesal.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de suscripción a la solución *Case Tracking* (en adelante, el Solución), que es una solución tecnológica Software SaaS, para la centralización, seguimiento y control ininterrumpido de la cartera procesal, que a su vez se relacione e interconecte con las páginas del CEJ del Poder Judicial y el Sistema del INDECOPI.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Contratar la suscripción a la Solución, para la centralización, automatización, seguimiento y control ininterrumpido, en línea, dinámico y oportuno, de la cartera procesal gestionada por la SAP.
- ✓ Gestionar en tiempo real, en línea y de manera permanente, la cartera procesal.
- ✓ Registrar y almacenar la información y documentos de los expedientes de la cartera procesal.
- ✓ Contar con información actualizada y dinámica de cada expediente de la cartera procesal gestionada por la SAP.
- ✓ Gestionar en línea y en tiempo real, las actuaciones procesales, notificaciones, observaciones, coordinaciones, alertas, comentarios, asignación de tareas u otros, realizados en cada uno de los expedientes de la cartera procesal.
- ✓ Contar con reportes o resúmenes del estado y performance de cada expediente de la cartera procesal.
- ✓ Contar con información en línea y en tiempo real, del estado o situación actual de cada expediente de la cartera procesal.
- ✓ Contar con un sistema de alertas y asignación de tareas.
- ✓ Contar con los respaldos permanentes de la información y documentación almacenada en la Solución sobre cada uno de los casos o expedientes de la cartera procesal.
- ✓ Contar con documentación histórica en formato digital.
- ✓ Proporcionar información fidedigna, oportuna y resguardada.
- ✓ Optimizar el seguimiento de cada uno de los actos procesales.
- ✓ Disminuir el tiempo de actualización de información de los casos.
- ✓ Optimizar la emisión de los reportes e informes de gestión.
- ✓ Brindar seguridad y fiabilidad en la información.
- ✓ Ahorro en tiempo de búsqueda.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada



7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y DE LA SOLUCIÓN

7.1 ALCANCE DEL SERVICIO

a) Suscripción:

Suscripción de usuarios ilimitados a la Solución. Los accesos a la Solución deberán ser habilitados por el Contratista al inicio de la ejecución contractual.

b) Hosting de la aplicación

El contratista debe permitir el acceso a la Solución a través de Internet, operando en sus servidores en forma remota. El hosting debe incluir una capacidad de hasta 10 GB para uso de la Solución, almacenamiento de información en la Base de Datos y cualquier otro recurso utilizado que consuma capacidad de almacenamiento. Se entiende que el uso de almacenamiento es para documentos de formato pdf, docx, doc y xlsx, ocr. Cumpliendo los estándares técnicos de interoperabilidad (Servicio Web).

c) Servidores

El contratista debe asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los servidores en donde se aloja la Solución con el fin de que el servicio de suscripción brindado al BN no sea interrumpido y permita al Banco llevar un control, seguimiento y automatización de su cartera procesal de manera ininterrumpida.

d) Soporte

El servicio incluye el soporte en el horario de lunes a viernes, excepto los días festivos, en el horario de Perú de 08:30 a 17:30 horas, a cargo de por lo menos dos (2) personas asignadas por el Contratista; de manera que se garantice la funcionalidad ininterrumpida de la solución.

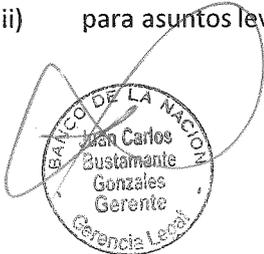
El contratista debe proporcionar el/los número(s) telefónico(s) y correo(s) electrónico(s) de cada contacto para dar soporte técnico al BN.

El Contratista deberá cumplir con asignar a las referidas personas entregando sus datos de contacto referidos en el párrafo precedente, dentro del plazo de cinco (5) días calendario posteriores a la suscripción del Contrato.

Los SLAs del servicio se detallan a continuación:

El contratista debe atender los problemas o fallas que se presente en la solución en los siguientes tiempos máximos:

- (i) para asuntos de emergencia: 24 horas
- (ii) para asuntos graves: 48 horas
- (iii) para asuntos leves: 72 horas



Se entiende como "asuntos de emergencia" a todos aquellos que dificulten o impidan que el BN pueda usar el sistema

Los "asuntos graves" son aquellos que, aunque no impidan su uso y funcionamiento, de forma definitiva o grave, el BN no pueda acceder a sus reportes, a sus procesos/procedimientos de manera completa, precisa y adecuada y generen, impidan o dificulten que los usuarios puedan ingresar sus comentarios o trabajos diarios al sistema.

Los "asuntos leves", son aquellos que no se consideren de emergencia o graves.

El Contratista debe atender los reclamos y solicitudes de soporte del BN en el tiempo máximo de doce (12) horas (por teléfono, email, chat, u otros medios de comunicación), dentro del cual comunicará al BN el tiempo estimado de solución, que no podrá ser superior a los límites mencionados anteriormente. Las horas mencionadas como máxima son horas laborales de acuerdo al siguiente horario, dentro del rango de 8:30 a 17:30 horas, horario de Perú, de lunes a viernes excluyendo feriados.

El Contratista deberá garantizar la continuidad del presente servicio. Sin embargo, ante una eventual interrupción por causa imputable al contratista, dentro del rango de 8:30 a 17:30 horas, deberá cursar comunicación inmediata al BN, así como elaborar un informe de la incidencia dirigido al BN, en un plazo máximo de 03 días calendario, contados desde la fecha de ocurrido el evento, comprometiéndose a solucionar la referida interrupción dentro de los plazos máximos establecidos en los SLAs.

El Contratista no asumirá la responsabilidad total o parcial cuando los errores sean ocasionados directa o indirectamente por el sistema del Poder Judicial y/o Indecopi.

e) Capacidad

La Solución debe permitir un manejo ilimitado de usuarios, para una capacidad de por lo menos treinta mil (30,000) expedientes de la cartera procesal.

Se debe poder gestionar en el sistema de seguimiento, tantos expedientes de la cartera procesal del Banco como se requiera, en forma simultánea.

f) Resaldos

El contratista debe respaldar de manera total en sus sistemas, semanalmente, la base de datos del BN contemplada y almacenada en la Solución.

Adicionalmente, el contratista, debe remitir trimestralmente al BN los respaldos de la Solución en cuanto a toda la cartera procesal registrada hasta el cierre del trimestre correspondiente.

El Contratista debe tener un backup o respaldo diario de manera incremental de toda la cartera procesal del Banco, que le permita recuperar o administrar toda la información y documentación registrada en la Solución. Dicho backup o respaldo completo deberá ser



proporcionado máximo a los cinco (05) días calendarios de solicitado y/o a como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la terminación de contrato.

El Contratista debe considerar que los scripts de restauración de la Base de Datos deberán operar para el motor de Base de Datos: Microsoft SQL Server 2019 o superior.

Asimismo, el Contratista deberá remitir un Manual, Procedimiento o Guía que considere el procedimiento y pasos a seguir para realizar la restauración, apertura y visualización del Backup.

g) Registros de eventos Log.

El contratista debe almacenar adecuadamente, los registros de cuenta log de las operaciones de los usuarios en la solución y garantizar el acceso y disponibilidad a éstos; a fin de dar atención a los procesos de revisión forense o de auditorías que el Banco requiera en relación con el uso del servicio.

Los registros de eventos log deberán ser entregados al Banco a los cinco (5) días calendario de cumplido cada año, o a requerimiento de este, en formato de texto digital, legible y sin alteración, como máximo a los cinco (5) días calendario de recibida la solicitud.

h) Actualizaciones a la solución.

Las actualizaciones de la Solución deben estar a disposición del BN de manera automática, sin costo adicional, durante todo el plazo de la suscripción. El contratista deberá informar sobre dichas actualizaciones al menos con cinco (05) días calendarios de anticipación previos a su despliegue.

i) Carga de expedientes

El Contratista deberá cargar y registrar los nuevos expedientes y/o procesos en el plazo máximo de diez (10) días calendario de entrega la información por parte del Banco.

j) Capacitación

Para el despliegue del servicio será necesario que el Contratista capacite a los usuarios que se designen a nivel de todas las Agencias del Banco, sobre el uso, funcionalidades y demás herramientas de la Solución. Estas sesiones deberán tener un tiempo de duración por cada una, de por lo menos 2 horas, y deberán ejecutarse o realizarse dentro del plazo máximo de 21 días calendarios de suscrito el Contrato. Para dichos efectos será necesario que a partir del día siguiente de suscrito el Contrato el Contratista coordine con el Banco la lista del personal a capacitar, los grupos y fechas de capacitación, de manera que se cumpla con el plazo previamente indicado.

Durante la ejecución del Contrato, el Contratista también se compromete a brindar capacitaciones continuas y permanentes sobre el uso, funcionalidad y demás herramientas de



la Solución, a razón de una (1) capacitación por mes, cuando el Banco lo requiera. Cada sesión de capacitación deberá tener una duración de por lo menos 2 horas.

Sin perjuicio de ello, el Contratista debe entregar al Banco las instrucciones y lineamientos para el uso de la Solución, así como los videos, manuales y toda la documentación técnica y funcional de dicha herramienta, dentro del plazo de quince (15) días calendario de iniciada la prestación de sus servicios.

ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

La Solución debe contar con las siguientes funcionalidades:

a) Portafolio de expedientes Judiciales y administrativos ante Indecopi.

La Solución debe permitir al usuario registrar información adicional de los expedientes a partir de la información registrada en las páginas web del Poder Judicial y del Indecopi, respectivamente, cuando corresponda. Si el expediente o proceso no se encuentra en la web del Poder Judicial o la web del Indecopi, se debe poder agregar los datos de éstos de forma manual, como por ejemplo los procesos judiciales de índole penal.

Para cada expediente o proceso registrado de la cartera procesal, se debe mostrar sus datos generales, usuarios involucrados, datos judiciales y datos económicos. Además, se debe mostrar los movimientos y novedades del proceso o procedimiento que se extrae de forma automática de las páginas web del Poder Judicial (información y archivos) o de Indecopi (según corresponda), o que son registrados por los abogados a cargo del caso (información y archivos).

La Solución debe permitir al usuario actualizar los datos del expediente o proceso, como: Datos Generales, usuarios involucrados, datos judiciales, partes involucradas, datos económicos y observaciones. Los datos que son obtenidos del Poder Judicial o de Indecopi (según corresponda) deben ser sólo de consulta.

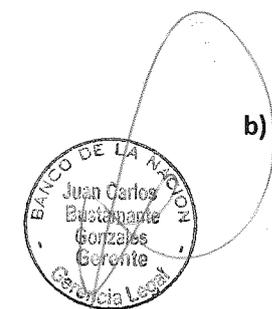
La Solución debe permitir asociar un flujo de trabajo a cada expediente o asignar tareas particulares a cualquier usuario involucrado.

b) Conexión a la página del Poder Judicial e Indecopi

La Solución debe estar conectado a las páginas del Poder Judicial y de las comisiones de Indecopi para que el BN reciba de forma automática los movimientos de sus expedientes judiciales y administrativos.

El BN entiende que las actualizaciones automáticas de la información de sus procesos/procedimientos dependen de la operatividad de la página web del Poder Judicial de Perú o Indecopi según corresponda.

La información que ya se encuentra almacenada en el Solución, deberá estar siempre disponible aun así las páginas antes indicadas estén inoperativas.



c) Flujos de Trabajo

La Solución debe permitir al usuario crear estructuras internas de trabajo que permitan definir una serie de etapas consecutivas y tareas asociadas a cada etapa, las cuales deben cumplirse para finalizar la tramitación de los expedientes judiciales, arbitrales, investigaciones penales y administrativos que se asocien al flujo escogido.

d) Módulos de Tareas

La Solución debe permitir al usuario organizar las tareas de los abogados con títulos de tareas, personas responsables y plazos determinados para entregarlas. Además, debe permitir filtrar por tareas pendientes y usuarios responsables. Los estados de las tareas deben ser: Aprobada, Rechazada y En Progreso; y dependiendo de su fecha límite se deben de identificar con un color predeterminado.

Este módulo de tareas será mejorado por el Contratista, para efectos de optimizar el seguimiento oportuno y eficiente de las tareas a desarrollar por cada expediente de la cartera procesal. Esta mejora será verificada por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberla implementado antes de dicho plazo.

e) Resumen de los movimientos

La Solución debe permitir al usuario descargar un documento en formato Word, Excel o similar con el resumen de todos los movimientos que ha tenido un proceso. La historia del expediente se debe de ordenar desde la fecha más reciente a la más antigua.

f) Buscador

La Solución debe permitir al usuario realizar la búsqueda de expedientes, que cumplan con los criterios de la palabra ingresada. Además, debe contar con una serie de filtros que permita encontrar procesos y procedimientos según los datos específicos. Deben existir filtros numéricos, de texto y de selección múltiple. Se debe permitir guardar filtros usados frecuentemente.

Las búsquedas realizadas en los expedientes, procesos, procedimientos e investigaciones deben relacionarse con los campos registrados en las páginas del CEJ e Indecopi, así como con los nuevos campos creados por el BN.

g) Descargar Reportes en Excel

La Solución debe permitir al usuario descargar reportes dinámicos en formato Excel con las columnas que desee visualizar en el documento. Se pueden tener tipos de reportes dinámicos preconfigurados por el usuario, listos para ejecutar.

h) Calendario

La Solución debe permitir al usuario agendar eventos como audiencias o plazos. El calendario debe mostrar en forma mensual, semanal y diaria, las fechas de vencimiento de todos los



eventos y tareas asociadas a los expedientes del Portafolio. El calendario debe exportarse a Excel u otro compatible con los aplicativos del BN

Este Calendario será mejorado por el Contratista, para efectos de mejorar u optimizar el seguimiento oportuno y eficiente de las acciones de cada expediente de la cartera procesal. Esta mejora será verificada por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberla implementado antes de dicho plazo.

i) Novedades

La Solución debe permitir al usuario filtrar por rangos de fecha y mostrar todos los movimientos del expediente, ocurridos dentro de ese periodo de tiempo. La Solución debe mostrar la información que además debe permitir ser filtrada por materia, abogado o usuario responsable y otros. La Solución debe permitir al usuario descargar la información en formato Excel u otro compatible con los aplicativos del BN.

j) Procesos Congelados

Además de que la Solución alerte cuando ha sucedido un movimiento o actuación en los procesos, también debe alertar cuando ha transcurrido un tiempo previamente establecido y no se ha tenido alguna actuación. Esta alerta facilitará el seguimiento de los casos por vencimiento de plazos y si opera la caducidad de la acción o la prescripción. La alerta debe funcionar aplicando un número de días a la materia para que todos los casos relacionados a ella cumplan dicha regla.

k) Módulos de Usuarios

La Solución debe permitir al BN crear los perfiles de los usuarios (abogados, ALE, etc.) y darle permisos según diseño perfilado para el correcto manejo de la solución, en coordinación con el contratista; así como registrar sus últimos ingresos y movimientos y exportarlos en un archivo Excel u otro compatible con los aplicativos del BN.

l) Plantillas

La Solución debe permitir al usuario crear plantillas de documentos predefinidos que luego se puedan asociar y descargar con la información de los expedientes.

m) Integraciones

La Solución debe contar con una API pública y Webhooks de calidad asegurada, que permita al BN realizar la integración con sus sistemas internos. Debe proporcionar la documentación técnica para el uso de la API y webhooks.

n) Nuevos módulos o funcionalidades

Para optimizar aún más la Solución, el Contratista se compromete a implementar los siguientes nuevos módulos y/o funcionalidades: E-Book (en módulo Portafolio), Informes de Auditoría,



Modificación de procesos (en módulo Portafolio), Dashboard (en módulo Dashboard) y Mejoras en visualización de Procesos (en módulo Portafolio)

Dichas implementaciones serán verificadas por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberlas implementado antes de dicho plazo.

7.2 DE LA REUNIÓN DE KICK OFF

La reunión de kick off del Servicio se deberá realizar durante los primeros siete (07) días calendario posteriores a la suscripción del contrato respectivo.

7.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.3.1 LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será ejecutado desde la nube, fuera de las instalaciones del BN, sin embargo, de ser necesaria la participación del contratista de forma presencial, el BN proporcionará el ambiente en coordinación entre el personal designado por el contratista, y el personal asignado por la SAP.

7.3.2 PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo máximo para la ejecución del servicio es de treinta y seis (36) meses, contados desde el día siguiente hábil de la suscripción del contrato respectivo. Sin embargo, las partes pueden acordar la renovación de este por el plazo que acuerden, el cual no puede exceder a treinta y seis (36) meses.

7.4 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

7.5.1 ÁREAS QUE COORDINARÁN CON EL CONTRATISTA

La coordinación con el contratista será realizada por la Gerencia Legal y la SAP.

7.5.2 ÁREAS QUE BRINDARÁN LA CONFORMIDAD

La conformidad estará a cargo de la SAP / Jefatura de la Sección Procesos Judiciales y Administrativos / Jefatura de la Sección Procesos Laborales.

7.5 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, de acuerdo con el siguiente detalle y cuando se cumplan con las actividades y/o entregables que se indican:

Porcentajes del monto total del Contrato	Actividad que debe ser cumplida para el Pago
20%	- Por la ejecución de las capacitaciones al personal usuario de todas las agencias del Banco a nivel nacional, sobre el uso,



	<p>funcionalidades y demás herramientas de la Solución, que deben realizarse dentro del plazo de veintiún días calendario de suscrito el Contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por la implementación de las mejoras al módulo de tareas y calendario, así como la implementación de nuevos módulos y/o funcionalidades de E-book, Informes de Auditoría – Modificación de Procesos, Dashboard y Mejoras en visualización de Procesos, que serán verificados por el Banco hasta el día veintiuno luego de celebrado el Contrato, por lo que el Contratista deberá haberlas implementado antes de dicho plazo. <p>Estas actividades deben ejecutarse como máximo a los veintiún días calendario de suscrito el Contrato.</p>
16%	A los seis (6) meses siguientes a la suscripción del Contrato. Para lo cual el Contratista deberá presentar un Informe del Servicio prestado por dicho periodo.
16%	A los doce (12) meses siguientes a la suscripción del Contrato. Para lo cual el Contratista deberá presentar un Informe del Servicio prestado por dicho periodo.
16%	A los dieciocho (18) meses siguientes a la suscripción del Contrato. Para lo cual el Contratista deberá presentar un Informe del Servicio prestado por dicho periodo.
16%	A los veinticuatro (24) meses siguientes a la suscripción del Contrato. Para lo cual el Contratista deberá presentar un Informe del Servicio prestado por dicho periodo.
16%	A los treinta y seis (36) meses siguientes a la suscripción del Contrato. Para lo cual el Contratista deberá presentar un Informe Final del Servicio por dicho periodo, así como el detalle del cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contractuales generadas por todo el plazo de ejecución contractual.

Para efectos del pago de la contraprestación ejecutada por el contratista, la Entidad debe otorgar previamente la Conformidad de la Prestación. Una vez otorgada la Conformidad y para el pago, el Contratista deberá presentar la siguiente documentación:



- Carta dirigida al Subgerente de Compras – Gerencia de Logística
- Acta de Conformidad emitida por la SAP
- Comprobante de pago.

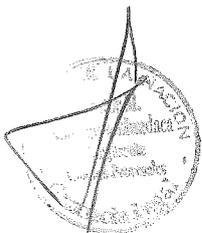
El contratista deberá remitir a la SAP por cada pago, un informe de la prestación del servicio, bajo los lineamientos y formato establecido en la reunión Kick off, dentro de los primeros cinco (05) días calendario posteriores a las fechas programadas en el cuadro precedente.

7.6 REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

Certificado SSL y Tráfico Encriptado el cual amerita que los servicios que ofrezcan a través del protocolo http over SSL, también conocido como https garantice que la Solución está verificado y certificado por SSL.

7.7 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- El contratista es el único responsable ante el BN de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.
- El contratista debe desarrollar el servicio en sus respectivas instalaciones, debiendo dar soporte al BN de forma remota y de ser necesario en forma presencial por el ejecutivo de cuenta. Si el contratista no logra solucionar cualquier pregunta o asunto de forma remota, accederá a concurrir de forma presencial, para lo cual, en coordinación con el personal asignado por la SAP deberá apersonarse a las instalaciones del BN en el día y hora señalada.
- El contratista, una vez iniciado el servicio, se comprometerá a cumplir con los estándares y demás políticas de seguridad de la información y seguridad informática vigente en el BN.
- El Contratista se obliga a contar con un sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y documentación almacenada en la Solución, alineados a los requerimientos del presente servicio contratado.
- Se obliga a contar con registros formales de tratamiento de los bancos de datos personales que contengan los datos personales de clientes, usuarios, proveedores o personal del Banco, que estén almacenados en la Solución.
- Se obliga a proteger la información y documentación almacenada en su Solución con mecanismos de control técnico, legal y administrativo.
- A entregar al Banco de la Nación los respaldos, back up y registro Log en la oportunidad establecida en los presentes términos de referencia.
- Garantizar la portabilidad de los datos e información contemplada en la Solución, que permitan al Banco retomar o migrar las operaciones por su cuenta propia.
- Brindar las capacitaciones al personal usuario que designe el Banco conforme a lo establecido en los presentes términos de referencia.
- Contar con certificados de seguridad de la información reconocidos y basados en estándares internacionales establecidos en los presentes términos de referencia.
- Debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información al BN, a fin de tomar las medidas y realizar la investigación correspondiente
- Permitir al Banco realizar auditorías y revisión del cumplimiento de la seguridad de la información, protección de datos personales y del cumplimiento de los servicios contratados.
- El contratista exime y se obliga a eximir de toda responsabilidad al BN, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o



demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato, debido a la suscripción a la Solución.

- n) A respetar todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que toda la Solución y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.
- o) Cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias, la NTP ISO/IEC 27001:2014; Resolución SBS N° 504-2021; y la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI, así como la demás normativa nacional que resulte aplicable a la prestación del presente Servicio.
- p) El contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra el BN con motivo del incumplimiento de cualquiera de sus responsabilidades u obligaciones contractuales establecidas en el presente documento. En efecto, el contratista se compromete a sustituirse en el lugar del BN en caso surja alguna reclamación sobre lo señalado previamente, comprometiéndose a asumir las costas y costos correspondientes, así como cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir el Banco por su incumplimiento.
- q) Garantizar la correcta y plena ejecución del presente Servicio, de conformidad a lo establecido en los presentes Términos de Referencia.

Todos los trabajos que el contratista realice de acuerdo con el contrato estarán sujetos a supervisión por el BN, en tanto resulte aplicable y en tiempo razonable.

7.8 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL BANCO

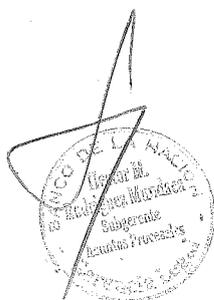
- a) Efectuar el pago oportunamente.
- b) Con la previa evaluación y conformidad respectiva de las áreas señaladas en el numeral 7.5 precedente, el BN autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el contratista para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.
- c) En general, brindar todas las facilidades y cooperar con el Contratista para la correcta prestación del servicio.

7.9 CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista debe presentar evidencia de la aplicación de los controles de seguridad implementados y las pruebas de verificación realizadas de los controles listados en el Apéndice B: CheckList de Requerimientos de Seguridad de Información para SAAS.

7.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

El contratista se compromete a cumplir y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos, medidas de seguridad y controles de los sistemas de gestión, directivas,



metodologías, estándares y otros establecidos por el BN, relacionados a la seguridad de la información y ciberseguridad.

Contar con certificados de seguridad de la información reconocidos y basados en estándares internacionales, emitidos por una Organización de Auditoría Independiente certificada, como mínimo de: ISO/IEC 27001:2013, o equivalente "Seguridad de la Información", ISO/IEC 27017:2015, o equivalente "Controles de seguridad de la información basada en ISO/IEC 27002, específicamente para los Servicios en Nube" e; ISO/IEC 27018:2019, o equivalente "Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PI) en Sistemas Cloud".

El contratista debe cumplir con los lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad que apliquen al servicio contratado, establecidos en las siguientes leyes y normas:

- Ley N°29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y directiva de seguridad.
- 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.
- Resolución SBS N°504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- Norma Técnica Peruana NTP- ISO/IEC 27001-2014, referida a los requisitos del Sistemas de Seguridad de la Información.

En caso exista flujo transfronterizo de datos personales asociado al servicio contratado, El contratista deberá asegurarse que la información de 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, disponiendo de las medidas de seguridad, privacidad y confidencialidad necesarias y efectivas para evitar la adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado de los datos, y que permitan detectar desviaciones, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado; verificando que todas estas medidas y acciones no sean inferiores a las dispuestas por la Ley N°29733, su reglamento, directiva de seguridad y normas conexas, de manera tal que garanticen el nivel de seguridad apropiado para abordar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales y a la naturaleza sensible de los datos que han de protegerse.

El contratista 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 cumplimiento estricto de las mismas.

El contratista debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para el BN a fin de realizar la investigación correspondiente.

7.11 PROTOCOLOS DE CIFRADO

El Contratista deberá contar mínimamente con el manejo de protocolos de cifrado, los cuales se basan en estándares y algoritmos aceptados y probados por la industria:

AES	128 bit o superior
TDES	Teclas de doble longitud



RSA	1024 bits o superior
ECC	160 bits o superior

7.12 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad por plazo indefinido, sobre todos los documentos e información del BN a los que tenga acceso por la ejecución del presente contrato. En tal sentido, el contratista debe abstenerse de divulgar tales documentos e información, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito del BN. Asimismo, el contratista conviene en que toda la información suministrada por el Banco en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad del BN, no pudiendo el contratista usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por el BN al contratista, y obtenidos por éste durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente servicio.

El contratista debe adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con el contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito por parte del Banco, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, se hace responsable por la divulgación que se pueda producir, y asume el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado el BN a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato que genere los presentes términos de referencia, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, el contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado del servicio prestado, siendo el BN el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito del BN.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, por plazo indefinido.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte del contratista, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; sin perjuicio de los mayores gastos por daños y perjuicios o daños ulteriores.

7.13 COMPONENTES DE ARQUITECTURA DE SEGURIDAD

El Contratista deberá contemplar en la arquitectura de su solución los siguientes componentes de seguridad:



- Firewall perimetral de red de próxima generación (NGFW)
- Firewall de aplicación (WAF)
- Sistema de Detección / Prevención de intrusos
- Sistema de auditoría de eventos (log de auditoría)
- Sistema de administración y gestión de eventos (SIEM) con alertas en tiempo real para ataques de alta prioridad.

El contratista deberá poder habilitar en su solución un 2FA (segundo factor de autenticación) para usuarios privilegiados o poder integrarse a otro sistema de 2FA.

El contratista deberá tener habilitado en toda su solución el cifrado en tránsito y en reposo, mediante protocolos de cifrado robustos.

El contratista, a solicitud del Banco de la Nación, deberá entregar el último informe de Ethical Hacking o Pentesting realizado a su solución, no encontrándose vulnerabilidades Críticas o Altas.

8. REQUISITOS PARA EXIGIR AL PROVEEDOR

Como documento de admisión de ofertas, y dada la naturaleza de la presente contratación de la solución "Case Tracking" estandarizado, se requiere que el proveedor que presente su oferta acredite lo siguiente:

- Ser el titular de la solución "Case Tracking" o proveedor autorizado en el Perú para comercializar la referida solución "Case Tracking", lo cual se acreditará con el registro correspondiente a nombre del titular de la solución o con una carta extendida por el titular del "Case Tracking", en la que se acredite que el proveedor (postor) se encuentra autorizado a comercializar la referida solución sin ninguna limitación.

9. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Sin modalidad

10. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Las garantías (cartas fianza o pólizas de caución) 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; deben estar autorizadas para emitir cartas fianza; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

No obstante, en los contratos periódicos de suministro de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel



cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad; de conformidad a lo establecido en los numerales 149.4° y 149.5° del art. 149° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

10.1 Garantía de fiel cumplimiento:

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

10.2 Garantía de por adelantados:

La Entidad no otorgará adelantados.

11. VICIOS OCULTOS

La recepción conforme del servicio no enerva el derecho del BN a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

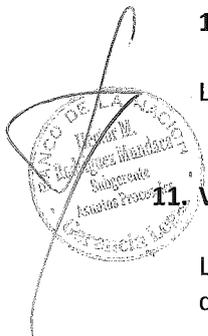
El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (01) año, contados a partir de la última conformidad otorgada por el BN. Durante dicho periodo, el contratista está obligado a levantar cualquier observación que se detecten con posterioridad al pago.

La negativa a levantar las observaciones durante el periodo indicado en el párrafo precedente, constituye infracción, por lo cual el BN se reserva el derecho a iniciar los trámites legales que correspondan, sin perjuicio del reclamo por los daños y perjuicios o daños ulteriores.

12. OTRAS PENALIDADES

El BN aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por mora, cuando el contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por incorrecta aplicación de los estándares y aspectos técnicos del BN descritos en el presente documento.	0.1 de la UIT por cada ocurrencia	Para la aplicación de una penalidad el BN informará por



2	Por incumplimiento de los acuerdos de reunión plasmados en las actas.	0.1 de la UIT por cada ocurrencia.	escrito al contratista, elmismo que tendrá un período de diez (10) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el contratista no es aceptado por el BN, se procederá a aplicar la penalidad correspondiente.
3	Por incumplimiento de los SLAs en cuanto a los niveles del servicio establecidos en el presente documento	0.1 UIT de la por cada ocurrencia.	
4	Por no entregar los respaldos, backup y/o reportes log dentro de los plazos previstos en los presentes términos de referencia.	0.05 de la UIT por cada día de atraso.	

La penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final, o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

El área usuaria verificará el tope máximo de aplicación de la penalidad, y en caso de producido, podrá recomendar la resolución del Contrato por incumplimiento, de conformidad a la normativa de contratación Estatal.

Las penalidades podrán aplicarse incluso cuando ya se haya otorgado la conformidad respectiva, si con posterioridad a la referida conformidad se verifica o detecta un supuesto no penalizado o que haya surgido con posterioridad a la referida conformidad.

En caso de que una misma infracción configure más de un supuesto a penalizar, se aplicará la penalidad de mayor valor económico, según el resultado que arroje la fórmula de cálculo de los supuestos a penalizar. En ningún caso una misma infracción puede generar la aplicación de más de una penalidad.

La penalidad por mora y otras penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

13. DISPOSICIONES POR EL ESTRADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR LA COVID-19

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 103-2020-EF, el contratista deberá sujetarse a los protocolos y procedimientos establecidos por el BN, en caso fuere necesario su asistencia o concurrencia obligatoria a reuniones presenciales que le sean requeridas.

14. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

"El Contratista deberá presentar Declaración Jurada de conocer que EL BANCO 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 se obliga a proporcionar información necesaria a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 36° y 37°



del mencionado Reglamento, así como cualquier otra norma legal sobre esta materia, desde su entrada en vigencia”.

Asimismo, se solicitará al proveedor proporcionar la siguiente información a la presentación de propuestas.

- 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.

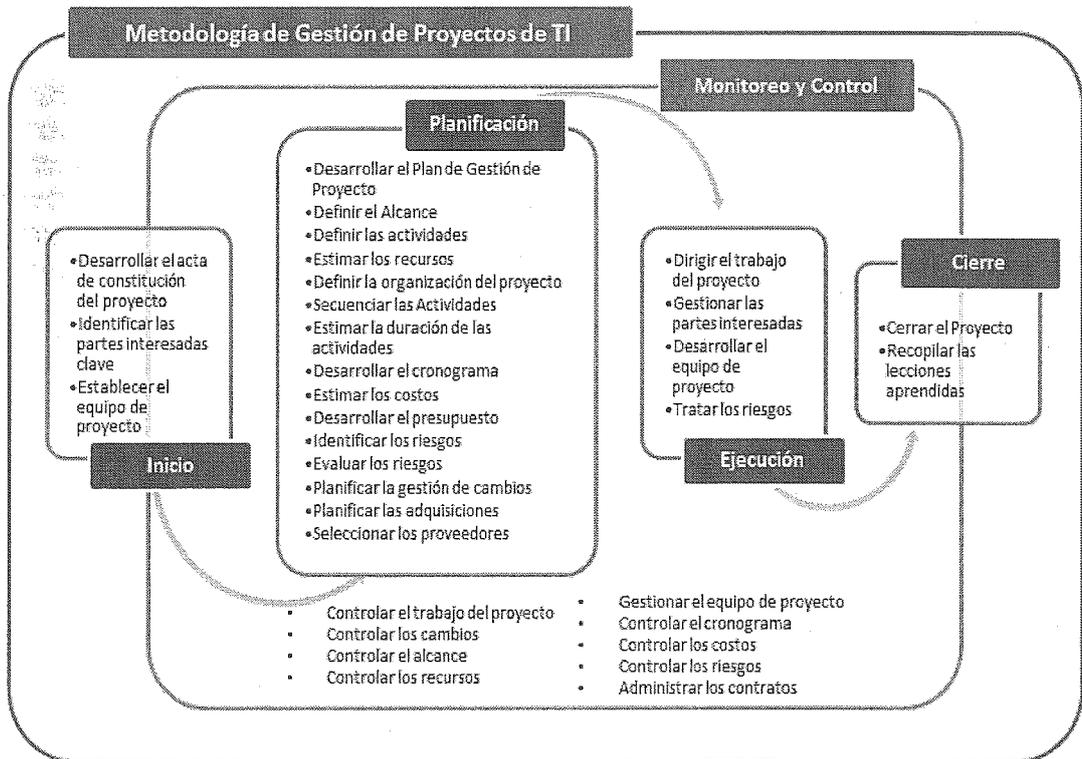
No encontrarse incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC)

Nota.- Deberá ser considerada como un “Requisito de Admisibilidad”.



APÉNDICE "A" METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

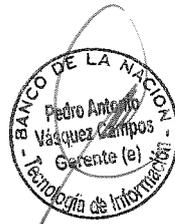
Los lineamientos atienden a un marco metodológico adoptado por la Gerencia de Informática del BN para la gestión de los proyectos orientados a tecnologías de información, los cuales se adecuan a las disposiciones establecidas por el Banco en la gestión de proyectos internos, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



APÉNDICE "B"

Check List de Requerimientos de Seguridad de Información para SAAS

Categoría	Item	Requerimiento de Seguridad de Información
Arquitectura, diseño y modelado de amenazas	1	Se deben identificar todos los componentes de la aplicación que son afectados o necesarios.
	2	Se deben identificar todos los componentes, como bibliotecas, módulos y sistemas externos que no forman parte de la aplicación pero que la aplicación utiliza para funcionar.
	3	Se debe definir una arquitectura de alto nivel para la aplicación.
	4	Todos los componentes de la aplicación, bibliotecas, módulos, frameworks, plataforma y sistemas operativos deben estar libres de vulnerabilidades conocidas.
	5	La aplicación tiene una clara separación entre la capa de datos, la capa de controlador y la capa de visualización, de modo que las decisiones de seguridad se puedan aplicar a sistemas de confianza.
Autenticación	6	Todas las páginas y recursos de forma predeterminada deben requerir autenticación, excepto los destinados específicamente a ser públicos.
	7	Los formularios que contienen credenciales no deben ser rellenados por la aplicación. El prellenado de la solicitud implica que las credenciales se almacenan en texto sin formato o un formato reversible, lo cual está prohibido explícitamente.
	8	Todos los controles de autenticación se deben aplicar en el lado del servidor.
	9	Toda autenticación debe fallar de forma segura para garantizar que un atacante no puede iniciar sesión.



	10	Los campos de entrada de contraseña deben cumplir con los requisitos de complejidad de contraseñas, indicadas en las Política Específica de Seguridad de Información.
--	----	---

Autenticación	11	Las aplicaciones deben proporcionar un mecanismo para que los usuarios cambien su contraseña cuando lo consideren necesario. De cumplimiento obligatorio para aplicaciones que realizan tratamiento de datos personales
	12	Toda funcionalidad de cambio de contraseña debe incluir la contraseña anterior, nueva contraseña y contraseña de confirmación
	13	Todas las decisiones de autenticación (incluso las que han fallado) deben estar en el log, sin almacenar información sensible o contraseñas
	14	Las credenciales se deben transportar utilizando un enlace cifrado adecuado y que todas las páginas/funciones que requieren que un usuario ingrese credenciales utilicen un enlace cifrado
	15	La función de contraseña olvidada y otros mecanismos de recuperación no debe revelar la contraseña actual y la nueva contraseña que no se envían en texto plano al usuario
	16	La enumeración de información no debe ser posible mediante el inicio de sesión, el restablecimiento de contraseña o la funcionalidad de cuenta olvidada
	17	Definir mecanismos de anti-automatización para evitar que se realicen ataques que eviten la comprobación de credenciales, fuerza bruta y ataques de bloqueo de cuenta.
	18	Todas las credenciales de autenticación para acceder a una aplicación deben estar cifradas y almacenadas en un lugar protegido.



	19	Validar que no exista contraseñas predeterminadas en uso para la aplicación o cualquier componente utilizado por la aplicación (como "admin / password").
	20	El sistema tiene medidas para bloquear el uso de contraseñas comúnmente elegidas y frases débiles.

Gestión de Sesiones	21	Las claves de la API y las contraseñas no se incluyen en el código fuente ni en los repositorios de código fuente en línea.
	22	Ningún usuario o contraseña deben estar incluidas en el código fuente, o repositorios de código fuente en línea.
	23	Las sesiones se deben invalidar cuando el usuario cierra la sesión.
	24	Las sesiones deben invalidarse después de un período de inactividad.
	25	El ID de sesión nunca se debe divulgar en URL, mensajes de error o registros.
	26	Validar que los ID de sesión son suficientemente largos, aleatorios y únicos en la base de sesión activa correcta.
	27	Validar que el método TRACE se encuentre deshabilitado en el servidor HTTP
	28	Renovar el ID de sesión al autenticarse el usuario o asignarlo únicamente después de la autenticación, para que el identificador de la sesión anterior no sea utilizable.
	29	La autenticación o reautenticación exitosa genera nueva sesión y nuevo ID de sesión.



Control de acceso	30	El acceso a los registros debe estar protegido, de tal manera que sólo los objetos o datos autorizados sean accesibles; sin que a través de la manipulación de parámetros se pueda acceder a registros no autorizados o modificar la cuenta de otro usuario.
	31	Los controles de acceso deben fallar de forma segura.
	32	Las mismas reglas de control de acceso implicadas por la capa de presentación se deben aplicar en el lado del servidor.



	33	Compruebe que existe el principio del privilegio mínimo: los usuarios sólo deben poder acceder a funciones, archivos de datos, URL, controladores, servicios y otros recursos para los que poseen una autorización específica. Esto implica la protección contra el spoofing y la elevación del privilegio.
	34	Las aplicaciones no deben permitir el descubrimiento o divulgación de metadatos de archivos o directorios
	35	Todas las decisiones de control de accesos se deben incluir en Log (incluidas las que han fallado).
	36	El entorno de ejecución y los controles de seguridad deben controlar adecuadamente la cantidad de datos que se copian sobre un área de memoria reservada a tal efecto
	37	Las rutinas de validación de entrada se deben aplicar en el lado del servidor.
	38	Todas las consultas SQL, HQL, OSQL, NOSQL y procedimientos almacenados, llamadas de procedimientos almacenados deben estar protegidos por el uso de sentencias preparadas o parametrización de consultas, y por lo tanto no ser susceptibles a la inyección de SQL



Manejo de entradas maliciosas	39	Todas las variables de cadena colocadas en HTML o en otro código de cliente web deben estar bien codificadas para asegurar que la aplicación no sea susceptible de ataques Cross Site Scripting (XSS)
	40	Los errores de validación de entrada del lado del servidor resultan en el rechazo de la solicitud y estas mismas quedan registradas.
	41	Compruebe que un único control de validación de entrada es utilizado por la aplicación para cada tipo de datos que se aceptan.
	42	La aplicación no es susceptible a la inyección de LDAP, o que los controles de seguridad impiden la inyección de LDAP.

