

**APROBACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE
DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE
GESTIÓN".**

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA

N° 004 -2024-BN/5500

San Borja, 26 ENE 2024

VISTOS: El Memorando N° 012-2024-BN/2574 de fecha 16 de enero de 2024, emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de Información, adjunta el Informe Técnico de Estandarización del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión, Memorando N° 048-2024-BN/2662, de fecha 19 de enero de 2024, Memorando N° 1242-2023-BN/2662 e Informe N° 195-2023-BN/2662 ambos de fecha 29 de diciembre de 2023, emitidos por la Subgerencia de Compras de la Gerencia de Administración y Logística y el Memorando N° 008-2024-BN/2770 de fecha 10 de enero de 2024, Memorando N° 026-2024-BN/2770 de fecha 23 de enero de 2024, emitidos por la Gerencia Legal;

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 y sus modificatorias, 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 Memorando N° 012-2024-BN/2574 de fecha 16 de enero de 2024, la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, adjunta el Informe Técnico actualizado de “Estandarización del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión”, de la misma fecha, sustentando la procedencia de la estandarización requerida por un período de cinco (5) años, la cual quedará sin efecto en caso varíen las condiciones que determinaron la estandarización;

Que, mediante Memorando N° 048-2024-BN/2662 de fecha 19 de enero de 2024, la Subgerencia Compras - Órgano encargado de las contrataciones, señala que el informe técnico de “Estandarización del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión”, cumple con los presupuestos y requisitos establecidos por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, tramitado en su oportunidad a través del Memorando N° 1242-2023-BN/2662 e Informe N° 195-2023-BN/2662 ambos de fecha 29 de diciembre de 2023;

Que, a través del Memorando N° 008-2024-BN/2770 de fecha 10 de enero de 2024, Memorando N° 026-2024-BN/2770 de fecha 23 de enero de 2024, emitidos por la Gerencia Legal, emiten opinión legal concluyendo con la procedencia de la “Estandarización del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión”, advirtiendo que en el procedimiento de selección que corresponde se agregue la palabra “o equivalente” a continuación de la referencia a determinada fabricación o procedencia, marca, patente o tipo, conforme establece el numeral 7.5. de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD;

Que, en mérito a las razones expuestas, conforme al artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y, en virtud a la delegación de facultades a la Gerencia de Administración y Logística para autorizar la estandarización para la contratación de bienes o servicios, dispuesta a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 004-2021-BN/1000 de fecha 16 de junio de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar la “Estandarización del Servicio de Soporte y Mantenimiento para Productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión”, detallado en el numeral 7 (Siete) del Informe Técnico de la referida estandarización, por el periodo de cinco (05) años; debiendo tener en cuenta que de variar las condiciones que determinaron la estandarización, se pondrá en conocimiento del órgano encargado de las contrataciones de la entidad, a fin de dejar sin efecto la estandarización requerida.



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



INFORME TÉCNICO

ESTANDARIZACIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN

1. Área usuaria

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

2. Responsables de la Evaluación

Las personas responsables de la evaluación que sustenta la elaboración del presente informe son:

Sr. Alejandro Sifuentes Gonzales
Subgerente Producción

Srta. Doris Johana Zumaeta Mejia
Jefe de Sección de Soporte de la Infraestructura Tecnológica

3. Fecha:

San Borja, 16 de enero del 2023

4. Objetivo

Justificar el proceso de estandarización para el Servicio de Soporte y Mantenimiento para productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión.

5. Antecedentes

Que, el numeral 7.3, de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular" refiere que cuando 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 sustentado, el cual contendrá como mínimo: a) La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad; b) 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; c) El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; d) 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; e) 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; f) La fecha de elaboración del informe técnico;

Con el presente Informe suscrito por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de información – área técnica y usuaria – y en cumplimiento del numeral 7.3 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", se sustenta la estandarización para el Servicio de Soporte y Mantenimiento de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión.

La solución de software adquirida a través del proceso LP N° 012-2005-BN - "Sistema Administrativo Integrado – SAI", utiliza desde el año 2006 el producto de software Oracle E-Business Suite (EBS) para la gestión de sus procesos contables, logísticos, administrativos, presupuestales y de recursos humanos. Esta suite de productos es utilizado por los usuarios del Sistema Administrativo Integrado (SAI) y nos permite integrar en un solo sistema la administración de los módulos de Contabilidad General (General Ledger), Cuentas por Pagar (Payables), Administración del Efectivo, Presupuestos – Control de Fondos, Compras (purchasing), Solicitudes de Compra por Internet (iProcurement), Inventarios (Inventory), Activos Fijos (Assets), Recursos Humanos (Human Resources), Capacitación (OLM), Ingreso de Necesidades, Plan Anual (PAAC) y Control de Asistencia.

Asimismo, se utilizan otros productos de la marca Oracle para la infraestructura de cómputo de servicios importantes del Core Bancario ambiente distribuido como Banca Móvil, Multired Virtual, Págalo.pe, Interoperabilidad, LBTR, Créditos Hipotecarios, Banca Empresarial, Soft Token (clave SMS), Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito, Sistema Biométrico, Acceso a consultas de RENIEC, Portal Institucional, Estados de Cuenta Ahorros MN y ME, Estados de Cuentas Corrientes MN y ME, Detracciones-SUNAT, Pago de servicios, Programa Social Juntos, Portal Interno, Facturación Electrónica, entre otros.

En el año 2013 el Banco adquirió nuevas funcionalidades como parte del proceso AMC N° 043-2013-BN - "modernización de los procesos contables, administrativos, presupuestales y de gestión", teniendo como base tecnológica para el procesamiento un servidor Exadata Database Machine modelo X3-2 ubicado en la sede de cómputo de San Borja. Este equipo se utilizó como el servidor de base de datos del Core Administrativo teniendo entre sus principales funcionalidades el almacenamiento de toda la información contable, presupuestal, logística y de recursos humanos del Banco. En el año 2016 se

implementaron sistemas de contingencia, como parte del proceso LP N° 0016-2015-BN - "Adquisición de licencias, upgrade y servicios para aplicaciones Oracle", para garantizar la disponibilidad del servicio que incluye un servidor Exadata Database Machine modelo X5-2 ubicado en la sede de cómputo de San Isidro. Estos equipos Exadata Database Machine son sistemas de ingeniería integrado de alto desempeño y rendimiento para las bases de datos Oracle y se complementan a la infraestructura tecnológica para aplicaciones críticas. También, otros equipos físicos y virtuales forman parte de la infraestructura de cómputo que soportan los servicios importantes del Core Bancario ambiente distribuido. Estos equipos se complementan con productos Oracle de software y/o hardware que permiten mantener y asegurar la operatividad de los servicios.

Durante el año 2022, por renovación tecnológica como parte del proceso LP N° 0010-2021-BN, se adquirieron e implementaron los nuevos equipos Exadata Database Machine X9, y durante Diciembre 2023, están en proceso de ejecución los Servicios de Implementación para las migraciones de la data de los aplicativos a estos nuevos servidores con una versión más actualizada de servidores, sistema operativo, base de datos, entre otros componentes, siendo este último en la actualidad, servidor de base de datos del Core Administrativo y del Core Bancario ambiente distribuido de los productos y servicios importantes y críticos por tener mayor capacidad de procesamiento.

Actualmente, el Banco posee como parte de su infraestructura tecnológica los siguientes productos de la marca Oracle:

Nro	PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Financials - Application User Perpetual	Es la plataforma de aplicaciones de gestión financiera para las operaciones de financiación, la gobernanza, riesgo y cumplimiento, y la gestión del rendimiento.	387
2	Human Resources - Employee Perpetual	Es una aplicación basada en web que permite ser un concentrador de actividades relacionadas con recursos humanos. Registra la estructura organizacional de la institución para aplicación de cadenas de aprobación y registro de información de los empleados.	4128
3	Self - Services Human Resources - Employee Perpetual	Permite usar información específica de los empleados, en línea a través de un navegador, que se personaliza según el rol, la experiencia, el contenido del trabajo y las necesidades de información.	3795
4	E-Business Suite Employee User - Employee User	Oracle E-Business Suite Employee User es la suite completa de aplicaciones globales integradas que permiten gestionar el core administrativo, reducir costos y aumentar el rendimiento.	181
5	E-Business Suite Employee User - Nonstandard User - Restricted User Perpetual	Oracle E-Business Suite Nonstandard User - Restricted User Perpetual es la suite completa de aplicaciones globales integradas que permiten gestionar el core administrativo, reducir costos y aumentar el rendimiento.	262

Nro.	PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
6	Discoverer Desktop Edition – Named User Plus Perpetual	Permite hacer consultas directamente a la base de datos Oracle.	20
7	Internet Developer Suite – Named User Plus Perpetual	Entorno de desarrollo de aplicaciones. Permite a los desarrolladores construir aplicaciones transaccionales que se pueden implementar en múltiples canales, incluidos portales, servicios web y dispositivos inalámbricos.	1
8	Learning Management - Trainee Perpetual	Sistema de gestión de aprendizaje que permite administrar, entregar y rastrear la participación en el entrenamiento.	3360
9	Internet Application Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	Es el servidor de aplicaciones que permitir la operatividad de aplicaciones de Oracle EBS basadas en bases de datos.	10
10	Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	Es el servidor de aplicaciones que permitir la operatividad de aplicaciones de Oracle EBS basadas en bases de datos.	6
11	Financial Services Enterprise Modeling - \$ B in Total Assets Perpetual	Es la base para la familia de aplicaciones de análisis financiero de Oracle. Permite controlar la información base y el acceso compartido sobre el cual se apoyan el resto de módulos de la "suite".	30
12	Project Costing – Application User Perpetual	Solución para gestión completa e integrada de costeo de proyectos a través de departamentos y centros de costo. Permite definir y evaluar el estado de ejecución presupuestal de los proyectos y entregar información financiera precisa de costes de cada proyecto de inversión.	25
13	Hyperion Financial Close Management - Application User Perpetual	Permite definir, ejecutar y reportar sobre las actividades independientes del periodo del ciclo de cierre fiscal. Ofrece un monitoreo centralizado de todos los procesos y actividades del ciclo de cierre permitiendo un registro automatizado, visible, repetible y mejorable en cada interacción del proceso de cierre contable.	50
14	WebLogic Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	Servidor de aplicaciones donde se ejecutan los módulos de aplicación y la lógica de usuario en los módulos cliente-servidor.	10
15	Business Intelligence Foundation Suite - Named User Plus Perpetual	Incluye las herramientas de presentación de información (reportes, dashboards), las herramientas de integración de datos y las herramientas de gestión de datos multidimensionales, las cuales son empleadas por los modelos de rentabilidad y de planeación financiera.	48
16	Hyperion Planning Plus – Application User Perpetual	Ofrece una herramienta basada en web y en excel para realizar presupuesto, planeación y forecast integrando procesos financieros y operativos de forma colaborativa	25
17	iProcurement – Application User Perpetual	iProcurement es el sistema para requisiciones autoservicio que permite controlar los gastos de los empleados. Ofrece un sistema de "tienda on line" que permite a los empleados crear, gestionar y llevar control de sus órdenes frente al departamento de compras. Con este sistema se asegura el cumplimiento de las políticas y la aplicación de precios preferentes negociados. Permite tener un "workflow" de aprobaciones de compras, tanto de inventario con catalogo como sin catálogo.	300

BANCO DE LA NACION
Fernando Ramón
Mekandá Rojas
Subgerente
Subgerencia de TIC

BANCO DE LA NACION
Jeanette
Requena Saavedra
Sec. de Sist.
de la Inf. y
Tecnología

BANCO DE LA NACION
Doris Juliana
Zurdo Mejía
Jefa
Sec. de Sist.
de la Inf. y
Tecnología

BANCO DE LA NACION
Melvin
Sifuentes González
Subgerente
Subgerencia de
Producción

BANCO DE LA NACION
Yamela Amparo
Vera Zúñiga
Subgerente (e)
Subgerencia de
Tecnología de la Información

Nro	PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
18	Financial Services Profitability Management - \$B in Total Assets Perpetual	Permite calcular la rentabilidad por productos, canales, segmentos, e incluso clientes individuales. Estos cálculos están ajustados a riesgo y permiten obtener una gestión de performance ajustada a riesgo (RAPM).	30
19	Hyperion Financial Data Quality Management Adapter Suite - Application User Perpetual	Permite la conexión directa a un ERP para tener disponible las interfaces de intercambio de datos.	25
20	Hyperion Financial Data Quality Management - Application User Perpetual	Necesario para mejorar la calidad de los datos que se usan para controles internos o procesos de reporting. Permite tener un reporte directo basado en la fuente de datos y validar datos que provengan de cualquier fuente de datos, sin aumentar la complejidad. Permite el manejo de la calidad de cualquier dato financiero.	25
21	Financials Accounting Hub - Employee Perpetual	Permite crear una contabilidad detallada de forma eficiente, auditable y reconciliable a cualquier nivel, recibiendo información de todos los sistemas transaccionales que generen información contable de la institución. Incluye un motor de transformaciones, que permite realizar validaciones y consolidar todas las reglas y validaciones contables. Permite asegurar el cumplimiento con los requerimientos contables, ofreciendo un control centralizado y auditoría detallada. Permite ser la fuente de reporte o de origen de datos para cualquier requerimiento de información contable.	4128
22	Financial Services Enterprise Financial Performance Analytics - Application User Perpetual	Sobre la base de Profitability Management, Analytics permite entender y tener una visión accionable de los resultados de rentabilidad, a través de todos los niveles de la organización. Además del reporte de ingresos y pérdidas y ganancias, se obtiene una gestión multidimensional de riesgo a nivel de cuenta y cliente.	30
23	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	Es la base de datos donde se almacena la información. Sirve como repositorio al resto de aplicaciones.	400
24	Real Application Clusters - Processor Perpetual	Gestiona múltiples servidores interconectados que aparecen como si fueran un solo servidor para los usuarios finales y las aplicaciones.	366
25	Active Data Guard - Processor Perpetual	Proporciona el software de administración, supervisión y automatización para crear y mantener una o más copias sincronizadas de una base de datos a la vez que proporciona alta disponibilidad para aplicaciones de misión crítica.	370
26	Partitioning - Processor perpetual	Funcionalidad que permite que las tablas, los índices y las tablas organizadas por índice se subdividan en partes más pequeñas, lo que permite que estos objetos de base de datos se administren y accedan a un nivel más fino de granularidad.	378
27	Diagnostic Pack	Ofrece un conjunto completo de diagnósticos de rendimiento automáticos y la funcionalidad de monitoreo integrada en el motor de base de datos Oracle.	342
28	Tuning Pack	Automatiza y mejora el rendimiento de las sentencias SQL.	342



Nro	PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
29	Database Vault	Implementa controles de seguridad dentro de una base de datos Oracle. Estos controles de seguridad exclusivos restringen el acceso a los datos de las aplicaciones por parte de los usuarios con privilegios.	350
30	Advanced Security	Proporciona controles preventivos importantes para proteger los datos confidenciales a través del cifrado de los registros almacenados.	8
31	Exadata Database Machine	Infraestructura de hardware de alto rendimiento para bases de datos Oracle. Sobre este equipo opera la base de datos del Core Administrativo del Banco.	3
32	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	Software que gestiona las celdas de almacenamiento de los equipos Exadata Database Machine.	90
33	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10.Gb/sec dual rate	Componente transceiver SFP+ SR que soporta velocidad 1 Gb y 10Gb.	4
34	Jumper Cable Kit: 1 x 2m C13	Cable Jumper Kit: 1 x 2m C13	2
35	Oracle Advanced Support Gateway Server	Hardware para el soporte técnico de los equipos Exadata Database Machine.	2
36	Oracle Analytics Server or Oracle Business Intelligence Suite Extended Edition – Named User Plus Perpetual	Proporciona herramientas de inteligencia empresarial para informes interactivos, paneles e informes publicados. Representa datos utilizando técnicas de visualización con modelos predictivos y de aprendizaje automático integrados.	20
37	Oracle Analytics Server Administrator or Oracle Business Intelligence Server Administrator – Named User Plus Perpetual	Proporciona una herramienta de modelado de datos para administración y Desarrollo de Oracle Analytics Server Enterprise Edition.	1

Asimismo, mediante Contrato 027222-2020-BN de 26 de agosto de 2020, se formalizó la contratación del servicio de "Soporte y mantenimiento de base de datos para los procesos contables, administrativos, presupuestales y de gestión" por el periodo de tres (3) años, la misma que ha culminado el 30 de noviembre de 2023, razón por el cual se requiere la renovación del servicio de "Soporte y mantenimiento para productos los productos ORACLE de base de datos, procesos contables, administrativos, presupuestales y de gestión"

6. Descripción de la Infraestructura Preexistente

El Banco de la Nación, cuenta con una infraestructura de cómputo según descrito en la sección 5. que le permite brindar un óptimo servicio y asegurar la continuidad operativa de los productos que acceden a la base de datos directamente como repositorio de su información de sus clientes internos y externos del Core Administrativo y del Core Bancario ambiente distribuido.

Asimismo, cabe indicar que, dentro de las prioridades la entidad ha considerado la contratación de servicio de soporte y mantenimiento para los siguientes productos ORACLE, por considerar críticos para el funcionamiento de la entidad:

Nro	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	Es la base de datos donde se almacena la información. Sirve como repositorio al resto de aplicaciones.	382
2	Real Application Clusters – Processor Perpetual	Gestiona múltiples servidores interconectados que aparecen como si fueran un solo servidor para los usuarios finales y las aplicaciones.	358
3	Active Data Guard – Processor Perpetual	Proporciona el software de administración, supervisión y automatización para crear y mantener una o más copias sincronizadas de una base de datos a la vez que proporciona alta disponibilidad para aplicaciones de misión crítica.	370
4	Partitioning – Processor perpetual	Funcionalidad que permite que las tablas, los índices y las tablas organizadas por índice se subdividan en partes más pequeñas, lo que permite que estos objetos de base de datos se administren y accedan a un nivel más fino de granularidad.	370
5	Diagnostic Pack	Ofrece un conjunto completo de diagnósticos de rendimiento automáticos y la funcionalidad de monitoreo integrada en el motor de base de datos Oracle.	342
6	Tuning Pack	Automatiza y mejora el rendimiento de las sentencias SQL.	342
7	Database Vault	Implementa controles de seguridad dentro de una base de datos Oracle. Estos controles de seguridad exclusivos restringen el acceso a los datos de las aplicaciones por parte de los usuarios con privilegios.	350
8	Advanced Security	Proporciona controles preventivos importantes para proteger los datos confidenciales a través del cifrado de los registros almacenados.	8
9	Exadata Database Machine	Infraestructura de hardware de alto rendimiento para bases de datos Oracle. Sobre este equipo opera la base de datos del Core Administrativo del Banco.	1
10	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	Software que gestiona las celdas de almacenamiento de los equipos Exadata Database Machine.	18
11	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	Software que gestiona las celdas de almacenamiento de los equipos Exadata Database Machine.	36
12	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	Componente transceiver SFP+ SR que soporta velocidad 1 Gb y 10Gb.	4

7. Descripción del servicio requerido y sus términos de referencia

Conforme a lo señalado en el apartado sección 6 a la infraestructura existente, el Banco requiere la renovación del Servicio de Soporte y Mantenimiento para los productos ORACLE, de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión, que es imprescindible y necesario para mantener y asegurar la operatividad de los servicios del Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido del Banco, para tal fin es que se requiere que las licencias ORACLE cuenten con soporte y mantenimiento. El servicio comprende lo siguiente:

- a) Para el caso de las licencias con versiones de programas en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte de productos.

Soporte Premier

- Actualizaciones de Programas, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización de parches críticos.
- Actualización por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts).
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.
- Servicio no técnico al cliente durante horario comercial habitual.

- b) Para el caso de las licencias con versiones de programas después del vencimiento de la fase de Soporte Premier.

Soporte Sostenido

- Actualizaciones de Programas, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización de parches críticos creados durante el Soporte Premier.
- Actualización por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts) creados durante el Soporte Premier.
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio, en forma razonable en términos comerciales, 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.
- Servicio no técnico al cliente durante horario comercial habitual.

Definiciones

Soporte Premier (Licencia de Actualización de Programas y Soporte), es el soporte estándar para los productos de tecnología desde el lanzamiento de una nueva versión, estos productos recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte pudiéndose ampliar el soporte por tres años adicionales con soporte extendido para versiones específicas o recibir soporte técnico indefinido con Soporte Sostenido.

Soporte Sostenido, estará disponible después del vencimiento del Soporte Premier. Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no recibían soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas.

c) Para el caso del hardware (así como de las licencias de software de equipos Exadata Database Machine):

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado.
- Herramientas de actualización.
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos.
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables en "Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates" (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado).
- Soporte de hardware en el sitio para piezas de sistemas de servidor o almacenamiento designadas como Unidades Reemplazables en el Campo en "Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates" (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado).
- Órdenes de Cambio en el Campo – recomendaciones de modificaciones al sistema.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.
- Certificación de hardware.
- Acceso a los Servicios Platinum.
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.

8. Uso del servicio requerido

El servicio descrito en la sección 7 será utilizado y se requiere para el soporte y mantenimiento para asegurar el funcionamiento y la operatividad, así como garantizar la continuidad de los servicios del Banco, ante cualquier falla o defecto que se pueda presentar en la operatividad de los productos. Además, de soportar las nuevas exigencias transaccionales y procesos que se han establecido para el actual y existente Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido a través de una arquitectura estable y eficiente, la misma que permitirá asegurar los servicios críticos a usuarios externos y entidades del estado bajo la demanda actual y su expansión para los próximos tres (03) años.

En la actualidad todas las operaciones de la gestión de los procesos administrativos acceden a la base de datos directamente como repositorio de su información, siendo los principales usuarios las.

Gerencias de Finanzas y Tesorería, Recursos Humanos y Cultura, Operaciones y Administración y Logística. Sobre esta infraestructura de cómputo se procesa y almacena toda la información contable, presupuestal, logística y de recursos humanos del Banco que acceden con el Sistema Administrativo Integrado (SAI), que es una aplicación del Core Administrativo basada en software Oracle que tiene entre sus principales componentes el producto Oracle-EBS.

Como parte del Core Bancario ambiente distribuido del Banco de la Nación brinda un óptimo servicio a sus clientes a través de los canales de atención Banca Móvil, Multired Virtual, Págalo.pe. entre otros. Estos canales de atención tienen por objetivo brindar una serie de opciones para realizar consultas o transacciones a través de Telefonía Móvil, Internet siendo una alternativa a los canales tradicionales como Ventanillas y Cajeros Corresponsal. Para la funcionalidad y operatividad de los servicios críticos como Banca Móvil, Multired Virtual, Págalo.pe se utilizan productos Oracle. Estos productos son utilizados para el almacenamiento y gestión de la base de datos.

Asimismo, otros servicios importantes que forman parte del Core Bancario ambiente distribuido utilizan productos de la marca Oracle para la infraestructura de servicios importantes ambiente distribuido como Interoperabilidad, LBTR, Créditos Hipotecarios, Banca Empresarial, Soft Token (clave SMS), Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito, Sistema Biométrico, Acceso a consultas de RENIEC, Portal Institucional, Estados de Cuenta Ahorros MN y ME, Estados de Cuentas Corrientes MN y ME, Detracciones-SUNAT, Pago de servicios, Programa Social Juntos, Portal Interno, Facturación Electrónica, entre otros.

9. Justificación de la Estandarización

9.1. La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.

A fin de garantizar la continuidad operativa del Sistema Administrativo Integrado - SAI y todos los aplicativos y base de datos que utilizan los servicios Oracle descritos en la sección 7, y en concordancia con la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - "Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", la estandarización se sustenta en los siguientes aspectos:

El Banco posee la infraestructura tecnológica de los productos Oracle de software y hardware para el Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido descritos en la sección 6 y son necesarios para mantener la disponibilidad y operatividad de los servicios del Banco.

El Banco posee la infraestructura de software de los productos de Oracle descritos en la sección 6, como el Oracle E-Business Suite (EBS) que son necesarios para Sistema Administrativo Integrado – SAI y otros que son importantes para los servicios de aplicativos críticos como Banca Móvil, Multired Virtual, Págalo.pe, Interoperabilidad, LBTR, Créditos Hipotecarios, Banca Empresarial, Soft Token (clave SMS), Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito, Sistema Biométrico, Acceso a consultas de RENIEC, Portal Institucional, Estados de Cuenta Ahorros MN y ME, Estados de Cuentas Corrientes MN y ME, Detracciones-SUNAT, Pago de servicios, Programa Social Juntos, Portal Interno, Facturación Electrónica, entre otros.

El Banco posee la infraestructura de hardware de los productos de Oracle descritos en la sección 6, como los equipos Exadata Database Machine que forman parte de la solución del Banco, que se compone de una infraestructura de software, Oracle E-Business Suite (EBS) y otros. Estos equipos otorgan capacidad de procesamiento y almacenamiento de la información del Banco de los procesos contable, presupuestal, logística y de recursos humanos; asimismo de importantes y críticos aplicativos como Banca Móvil.

- 9.2. 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. El Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos de software descritos en la sección 7, son complementarios para la correcta ejecución de los programas de los componentes de la infraestructura tecnológica para garantizar la funcionalidad y operatividad de lo descrito en la sección 6.

Asimismo, el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos de hardware descritos en la sección 7, son complementarios para el procesamiento de los recursos asignados en los equipos Exadata Database Machine preexistentes para el óptimo desempeño de las transacciones y la ejecución de los procesos de los aplicativos y base de datos.

Los componentes que formarán parte del Servicio de Soporte y Mantenimiento descrita en la Sección 7 son imprescindibles y de la misma marca de los preexistentes. No pueden ser de otra marca ya que de ser así se perderá la garantía del fabricante de estos equipos.

El Soporte Técnico es complementario a las licencias de los productos Oracle con que cuenta la Entidad, puesto que permitirá contar con la asistencia técnica del fabricante para lograr mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle, dichos productos proporcionan

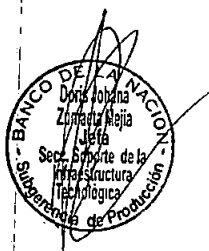


servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de los aplicativos del Banco de la Nación.

El Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos para el repositorio de base de datos utilizados por los usuarios del Sistema Administrativo Integrado (SAI), requeridos en la sección 7, son imprescindibles para brindar el soporte y mantenimiento a la funcionalidad de procesamiento y almacenamiento de la información de las principales funcionalidades del Core Administrativo, tales como Contabilidad General (General Ledger), Cuentas por Pagar (Payables), Administración del Efectivo, Presupuestos – Control de Fondos, Compras (purchasing), Solicitudes de Compra por Internet (iProcurement), Inventarios (Inventory), Activos Fijos (Assets), Recursos Humanos (Human Resources), Capacitación (OLM), Ingreso de Necesidades, Plan Anual (PAAC) y Control de Asistencia.

Asimismo, el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos utilizados por los usuarios de los servicios críticos del Core Bancario ambiente distribuido, requeridos en la sección 7, son imprescindibles para garantizar la operatividad de las funcionalidades con arquitecturas de alta disponibilidad, replicación que otorgan la capacidad de procesamiento y almacenamiento de la información del Core Bancario del ambiente distribuido, tales como Banca Móvil, Multired Virtual, Págalo.pe, Interoperabilidad, LBTR, Créditos Hipotecarios, Banca Empresarial, Soft Token (clave SMS), Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito, Sistema Biométrico, Acceso a consultas de RENIEC, Portal Institucional, Estados de Cuenta Ahorros MN y ME, Estados de Cuentas Corrientes MN y ME, Detracciones-SUNAT, Pago de servicios, Programa Social Juntos, Portal Interno, Facturación Electrónica, entre otros.

El Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos utilizados por los usuarios de los equipos Exadata Database Machine, requeridos en la sección 7, son imprescindibles para garantizar la funcionalidad y operatividad de los procesos del Core Administrativo y las operaciones de los importantes y críticos aplicativos del Core Bancario ambiente distribuido del Banco, ya que estos se ejecutan sobre dicha infraestructura. Asimismo, son imprescindibles para obtener un óptimo rendimiento y capacidad de almacenamiento suficiente para almacenar los datos actuales e históricos. Con estos equipos el tiempo de ejecución de dichos procesos es eficiente y de manera óptima. Con equipos convencionales los procesos contables tales como el cierre anual o mensual demoraban hasta 27 horas, tiempo que no es aceptable para el Banco. A partir del uso de los equipos Exadata Database Machine el tiempo de ejecución de estos procesos baja a menos de 5 horas.



9.3. Incidencia económica

Considerar el cambio de la plataforma de hardware y software existente por otra oferta equivalente de un fabricante diferente acarrearía tener mayores costos ya que, adicionalmente a los costos de mantenimiento y soporte, es necesario volver a adquirir licenciamiento y realizar una implantación desde cero.

Asimismo, se debe migrar la información existente y adecuar la nueva herramienta a los procesos que deben mantenerse como existen actualmente. También, es necesario entrenar nuevamente a los usuarios en un nuevo sistema y garantizar la continuidad operacional durante el periodo de convivencia o cambio, que, según la experiencia del propio Banco, en anteriores migraciones, puede superar los dos años.

No contar con las licencias vigentes y soporte de los productos de software del Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido y de los productos hardware como los equipos Exadata Database Machine, descritos en la Sección 6, implican riesgos de quedar sin soporte especializado del fabricante y extender los tiempos de procesamiento de los reportes que el Banco emite puntualmente a los organismos reguladores, tales como la SBS, con la posibilidad de estar sujetos a penalidades y sus respectivas consecuencias económicas.

No contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos de software y hardware del Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido, implican riesgos de no mitigar o levantar las observaciones y recomendaciones de auditoría como la SBS por no contar con productos con soporte y mantenimientos renovados, con la consecuencia de multas para el Banco.

10. Contratos Precedentes

Los contratos precedentes son los siguientes:

- LP N° 012-2005-BN - "SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRADO - SAI"
- EXO N° 004-2009-BN - "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRADO - SAI"
- LP N° 012-2009-BN - "ADQUISICIÓN DE LICENCIAS SAI Y BASE DE DATOS"
- CP N° 023-2012-BN - "SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE LICENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y SOPORTE"
- AMC N° 043-2013-BN - "MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN"

- AMC N° 051-2012-BN - "RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS ORACLE"
- CP N° 0023-2014-BN - "RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS ORACLE"
- LP N° 0016-2015-BN - "ADQUISICIÓN DE LICENCIAS, UPGRADE Y SERVICIOS PARA APLICACIONES ORACLE"
- AS N° 0030-2017-BN - "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN"
- CO-027117-2020-BN al Contrato 024400-2017-BN - "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PRODUCTOS PARA LOS PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN".
- CP N° 0008-2020-BN - "SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE BASE DE DATOS PARA LOS PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN"
- L.P. N° 0010-2021-BN "ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS PARA LOS PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN"

11. Conclusiones

En atención a la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento, y en base de las consideraciones expuestas en los numerales precedentes se hace necesaria la renovación del Soporte Técnico para Productos Oracle señalados en el numeral 6, por lo que se solicita mediante el presente informe la emisión de la Resolución que aprueba el proceso de estandarización del "Servicio de Soporte y Mantenimiento para los productos ORACLE de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión." descritos en la sección 6 por el periodo de cinco (5) años el cual podrá ser inferior, en caso varíen las condiciones que determinaron la estandarización, así como su publicación en la página Web del Banco al día siguiente de producida su aprobación.

Responsables de la Evaluación


 ALEJANDRO SIFUENTES GONZALES
 Subgerente
 Subgerencia de Producción
 Gerencia de Tecnologías de Información

Área usuaria


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


 YAMELA AMPARO VALENZUELA TASAYCO
 Gerente (e)
 Gerencia de Tecnologías de Información

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN

Contenido

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA	3
1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	3
2. FINALIDAD PÚBLICA	3
3. VINCULACIÓN CON EL OBJETIVO DEL POI	3
4. ANTECEDENTES	3
5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	4
6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN	4
7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE PRODUCTOS ORACLE O EQUIVALENTE	5
7.1 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR	5
7.2 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE	5
7.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
7.4 RESULTADOS ESPERADOS	8
8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	9
8.1. SUBCONTRATACIÓN	9
8.2. CONFORMIDAD DEL SERVICIO	9
8.3. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL	10
8.4. FORMA DE PAGO	10
8.5. OTRAS PENALIDADES APLICABLES	10
8.6. PERÍODO DE GARANTÍA	11
8.7. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS	11
9. CONTRATACIONES CALIFICADAS COMO SIGNIFICATIVAS	12
9.1. NIVELES DE SERVICIO	12
9.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	16
9.3. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	21
9.4. CLÁUSULA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS	21



Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 1 de 23
-------------	--	----------------



II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.....	22
A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD	22
III. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	23
IV. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.	23
V. REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIÓN CIVIL - REDERECI	23

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La contratación se denomina "Servicio de Soporte y Mantenimiento para los productos ORACLE o equivalente, de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión".

2. FINALIDAD PÚBLICA

Dar soporte a los productos del Core Administrativo y Core Bancario ambiente distribuido con el propósito de mantener un óptimo servicio y asegurar la continuidad operativa de los productos que el Banco de la Nación tiene licenciados y que son usados para dar un mejor servicio a los clientes y proveedores del Estado.

3. VINCULACIÓN CON EL OBJETIVO DEL POI

Esta contratación se alinea a los objetivos del Plan Operativo Institucional (POI) y los objetivos estratégicos: "Optimizar la Eficiencia de los Procesos", "Garantizar la Estabilidad Operativa" e "Incrementar las Operaciones y los Clientes Digitales"; orientados a optimizar y mantener la disponibilidad de los procesos administrativos, el mejoramiento de los servicios y garantizar la disponibilidad de los canales de atención del Banco.

4. ANTECEDENTES

En la actualidad el Banco de la Nación cuenta con una infraestructura preexistente de cómputo que le permite brindar un óptimo servicio a sus clientes internos y externos quienes utilizan desde el año 2006 E Business Suite (EBS) y otros productos para el Core Administrativo y el Core Bancario del ambiente distribuido involucrados para la gestión de sus procesos.

En agosto del año 2013 el Banco adquirió nuevas funcionalidades como parte del Proyecto de Modernización de los Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión.

En enero 2016, el Banco adquirió licencias de hardware y software para implementar una infraestructura de alta disponibilidad para los servicios del Core Administrativo y Core Bancario del ambiente distribuido; se implementó sistemas de contingencia para garantizar la disponibilidad del servicio que incluye un Exadata Database Machine modelo X5-2 ubicado en la sede de cómputo de San Isidro.

Asimismo, se utilizan otros productos alojados en equipos que permiten el acceso a base de datos y aplicativos que forman parte de la infraestructura de cómputo que soportan los servicios



Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 3 de 23
-------------	--	----------------



importantes y críticos del Core Bancario ambiente distribuido, estos equipos se complementan con productos de software y que permiten mantener y asegurar la operatividad de los servicios.

El Banco de la Nación en el año 2023, llevo a cabo un proceso de estandarización para el Servicio de Soporte y Mantenimiento de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión, con el fin de asegurar la operatividad de los servicios del Core Administrativo y Core Bancario el ambiente distribuido, habiendo elaborado el informe técnico correspondiente, que fue aprobado en XXXX del año 202X mediante Resolución de Gerencia XXXXXX N° XXX-202X-BN/XXXX.

Debido a la importancia de estos servicios se requiere y es necesario que el Banco cuente con soporte y mantenimiento para los productos ORACLE, de bases de datos, aplicativos y sistemas para la plataforma y con un servicio de soporte especializado del fabricante para los productos licenciados con un servicio especializado de soporte para estos servidores con este tipo de sistemas operativos, los cuales permitirán al Banco tener una respuesta rápida ante incidencias y contar con los últimos parches de seguridad a nivel de sistema operativo liberados para este tipo de sistema operativo, lo cual permitirá el aseguramiento de estos servidores y los servicios que corren sobre estos, de tal manera que se pueda mantener una plataforma segura y estable.

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el "Servicio de Soporte y Mantenimiento para los productos ORACLE o equivalente, de Base de Datos, Procesos Contables, Administrativos, Presupuestales y de Gestión", del Core Administrativo y del Core Bancario ambiente distribuido; con el propósito de mantener un óptimo de servicio y asegurar la continuidad operativa de los productos licenciados de software de hardware, a través de una empresa legalmente capacitada y que cuente con la autorización del fabricante para brindar el soporte especializado; la cual deberá ser acreditada mediante Carta emitida por el fabricante.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Es sistema de contratación será a Suma Alzada.



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

7. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE PRODUCTOS ORACLE O EQUIVALENTE

7.1 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El Banco de la Nación requiere la contratación del Servicio de Mantenimiento y Soporte de los siguientes productos ORACLE por un periodo de 3 años y de acuerdo con las condiciones indicadas en los presentes términos de referencia.

Nro.	PRODUCTOS	CSI	Cantidad
1	Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	20499692	382
2	Real Application Clusters – Processor Perpetual	20499692	358
3	Active Data Guard – Processor Perpetual	20499692	370
4	Partitioning – Processor perpetual	20499692	370
5	Diagnostic Pack	20499692	342
6	Tuning Pack	20499692	342
7	Database Vault	20499692	350
8	Advanced Security	20499692	8
9	Exadata Database Machine	20473140	1
10	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	19207799	18
11	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	20499040	36
12	Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	20473139	4

7.2 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento y soporte de licencias de los productos comprende lo siguiente:

- Para el caso de las licencias con versiones de programas en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte de productos.

Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 5 de 23
-------------	--	----------------



Soporte Premier

- Actualizaciones de Programas, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización de parches críticos.
- Actualización por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts).
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.
- Servicio no técnico al cliente durante horario comercial habitual.

- b) Para el caso de las licencias con versiones de programas después del vencimiento de la fase de Soporte Premier.

Soporte Sostenido

- Actualizaciones de Programas, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización de parches críticos creados durante el Soporte Premier.
- Actualización por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts) creados durante el Soporte Premier.
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio, en forma razonable en términos comerciales, 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

- Servicio no técnico al cliente durante horario comercial habitual.

Definiciones

Soporte Premier (Licencia de Actualización de Programas y Soporte), es el soporte estándar para los productos de tecnología desde el lanzamiento de una nueva versión, estos productos recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte pudiéndose ampliar el soporte por tres años adicionales con soporte extendido para versiones específicas o recibir soporte técnico indefinido con Soporte Sostenido.

Soporte Sostenido, estará disponible después del vencimiento del Soporte Premier. Dado que las versiones de programas que recibían Soporte de Mantenimiento ya no recibían soporte completo, la información y las técnicas con respecto a dichas versiones pueden ser limitadas.

- c) Para el caso del hardware (así como de las licencias de software de equipos Exadata Database Machine):

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado.
- Herramientas de actualización.
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos.
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables en "Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates" (Cuadro de Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado).
- Soporte de hardware en el sitio para piezas de sistemas de servidor o almacenamiento designadas como Unidades Reemplazables en el Campo en "Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates" (Cuadro de



Versión: 1.0 Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 7 de 23
--	----------------



Métodos de Entrega: Repuestos e Instalación de Actualizaciones del Software Integrado).

- Órdenes de Cambio en el Campo – recomendaciones de modificaciones al sistema.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.
- Certificación de hardware.
- Acceso a los Servicios Platinum.
- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.

7.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LUGAR

Los productos se encuentran instalados y/o ubicados en la Sede Principal de Cómputo ubicada en la Av. Javier Prado Este Nro. 2499 San Borja Lima-Perú y en la Sede de Cómputo de Contingencia ubicada en la Av. Arequipa Nro. 2720 San Isidro Lima-Perú.

PLAZO

El plazo de ejecución de la prestación del Servicio de Mantenimiento y Soporte para los productos ORACLE, será por tres (3) años contabilizados a partir del día siguiente de la firma del nuevo contrato.

7.4 RESULTADOS ESPERADOS

El Contratista deberá presentar los siguientes entregables como parte de la prestación ejecutada:

Nº entregable	Contenido de entregable	Plazo de presentación de entregable
Entregable 01	Entrega de la primera carta conteniendo los códigos CSI (Customer Support Identifier) confirmando que el servicio de soporte y mantenimiento está activo	Máximo a los 30 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

	para el primer año de la prestación a partir del día siguiente de la firma del contrato. Asimismo, dicha carta debe estar emitida a nombre del Banco de la Nación – Subgerencia de Producción.	
Entregable 02	Entrega de la segunda carta conteniendo los códigos CSI (Customer Support Identifier) confirmando que el servicio de soporte y mantenimiento está activo para el segundo año de la prestación. Dicha carta debe estar emitida a nombre del Banco de la Nación – Subgerencia de Producción.	Máximo a los 07 días calendario contados a partir del día siguiente de la culminación del primer año de servicio.
Entregable 03	Entrega de la tercera y final carta conteniendo los códigos CSI (Customer Support Identifier) confirmando que el servicio de soporte y mantenimiento está activo para el tercer año de la prestación. Dicha carta debe estar emitida a nombre del Banco de la Nación – Subgerencia de Producción.	Máximo a los 07 días calendario contados a partir del día siguiente de la culminación del segundo año de servicio.



8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN

8.1. SUBCONTRATACIÓN

Está prohibida la subcontratación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 35° de la Ley y 147° del Reglamento.

8.2. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad estará a cargo de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Versión: 1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 9 de 23
--------------	--	----------------



8.3. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

La Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia de Producción - Gerencia de Informática, es la responsable de la ejecución del contrato, en ese sentido efectuarán las siguientes acciones:

- Verificar la ejecución de las actividades de mantenimiento.
- Verificar la ejecución de las actividades de soporte.
- De ser el caso al detectarse algún incumplimiento en la ejecución del contrato elevará el caso a la Subgerencia de Producción, Gerencia de Informática y Gerencia de Logística para la ejecución de las penalidades correspondientes.

8.4. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en tres (3) pagos iguales, anuales al inicio de cada período y en Soles.

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

- Carta conteniendo los CSI de los productos.
- Informe Técnico de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- El Acta será emitida por la Sección de Soporte de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de la Información.
- Comprobante de pago.

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

8.5. OTRAS PENALIDADES APLICABLES

OTRAS PENALIDADES			
Nº	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Penalidades por incumplimiento en los tiempos de respuesta (Penalidades por exceder los tiempos máximos)	Penalidad = 0.5 % x Pago Anual x Ocurrencia	Para la aplicación de la penalidad se seguirá el siguiente procedimiento: Informe de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, indicando la incidencia considerando prioridades de servicio (PREMIUN

OTRAS PENALIDADES			
Nº	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
			(GOLD) y atención de incidente (Vital –Severidad 1). Estas penalidades se aplicarán por ocurrencia (incidente) luego de realizada la medición correspondiente y de evaluar los resultados de las mismas.
	El servicio de Soporte a través de la página oficial del fabricante debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Si la mencionada página de soporte no está disponible por un periodo mayor a 24 horas, el Banco aplicará automáticamente una penalidad por cada día de indisponibilidad	Penalidad directa = 0.10 x Monto / (0.25 x Plazo en días) * Nro. Día Indisponible	Para la aplicación de la penalidad se seguirá el siguiente procedimiento: Informe de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, indicando la incidencia Tanto el monto como el plazo se refieren al servicio de soporte vigente durante el periodo del contrato. Esta penalidad se deduce de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Esta penalidad puede alcanzar monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

8.6. PERÍODO DE GARANTÍA

Regirá a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad y tendrá vigencia hasta finalizado el contrato.

8.7. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 146 de su Reglamento.

El plazo de responsabilidad del CONTRATISTA por vicios ocultos será 3 años, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad



9. CONTRATACIONES CALIFICADAS COMO SIGNIFICATIVAS

EL CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes requerimientos con las condiciones que garanticen:

9.1. NIVELES DE SERVICIO

CONCEPTOS GENERALES

Para medir la calidad de los servicios, se contempla la utilización del concepto de Niveles de Servicio como el elemento que permite cuantificar objetivamente la eficiencia con la que se está prestando el servicio contratado.

El objetivo de niveles de servicio está conformado por:

- Objetivo de Niveles de Servicio (SLO, por sus siglas en inglés)
- Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)

Estos niveles de servicio deben ser orientados al aseguramiento del cumplimiento de plazos planeados, disponibilidad, eliminación de errores o defectos del servicio y a la mejora de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

Todos los niveles de servicio, variables e indicadores de desempeño enunciados servirán para la evaluación de desempeño del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA prestará los servicios contratados considerando como base los SLO's enunciados, en tanto que el BANCO DE LA NACIÓN procederá a su verificación y ajuste.

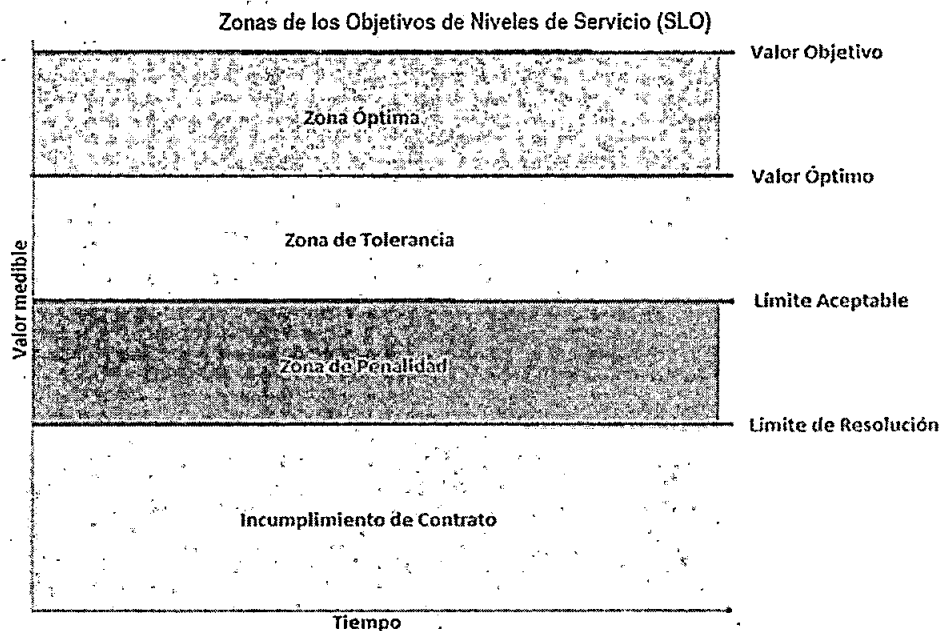
Sin embargo, en el caso que alguna de las métricas llegase a la Zona de Penalidad, EL CONTRATISTA informará las razones por las cuales no alcanzaron el cumplimiento de los niveles de servicio requerido y, a partir de este informe, el BANCO DE LA NACIÓN determinará la aplicación de penalidades.

Los Niveles de Servicio Objetivo (SLO) forman parte del Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA). Éstos deberán ser medidos y gestionados, de manera individual, con la finalidad de que repercuta en una mejora del servicio con la consecuente satisfacción de clientes y usuarios.

La evaluación periódica de los SLAs podrá ser realizada en conjunto por EL CONTRATISTA y por el BANCO DE LA NACIÓN, y de acuerdo a la metodología establecida durante la fase de inicio del servicio.

En el siguiente gráfico se indican las zonas de calificación de los niveles de servicio:





DEFINICIONES

- Objetivo de Niveles de Servicio (SLO):** Establece los diferentes indicadores de desempeño a utilizarse para medir el servicio prestado durante la vigencia del contrato.
Se denominan "objetivos" porque es el nivel de servicio al que se busca llegar en la prestación del servicio cuando se establece la operación.
- Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA):** Se refiere al conjunto de SLO, términos y condiciones contractuales que aplican para la verificación del cumplimiento del contrato.
- Valor Objetivo:** Es el valor de la métrica deseado durante la operación continua del servicio. Si el valor de la métrica es mayor o igual al valor establecido, el BANCO DE LA NACIÓN considerará que EL CONTRATISTA está brindando un servicio que logra óptimamente la calidad esperada.
- Zona Óptima:** Rango entre el Valor Óptimo y el Valor Objetivo en el cual EL CONTRATISTA está brindando el servicio. Si el valor de la métrica es menor que el Valor Objetivo y mayor o igual al Valor Óptimo es un indicador de que EL CONTRATISTA está brindando un servicio dentro de la calidad esperada por el servicio.
- Valor Óptimo:** Es el valor de la métrica óptima mínima deseada durante la operación continua del servicio.



- **Zona de Tolerancia:** Rango entre el Valor Óptimo y el Límite Aceptable en el cual no se aplican penalidades. Si el valor de la métrica es menor que el Valor Óptimo y mayor o igual al valor del Límite Aceptable EL CONTRATISTA garantiza la operatividad, pero no cumple con los objetivos de calidad establecidos. No se aplica penalidad.
- **Límite Aceptable:** Valor mínimo permitido de la métrica en el cual el BANCO DE LA NACIÓN considerará que EL CONTRATISTA está brindando un servicio razonable para garantizar la operatividad, pero no cumple con el objetivo de calidad requerido. No se aplica penalidad.
- **Zona de Penalidad:** Rango entre el Límite Aceptable y el Límite de Resolución; si el valor de la métrica para el Período de Medición es menor que el Límite Aceptable y mayor o igual al valor del Límite de Resolución, se aplicarán penalidades conforme se establece en la sección OTRAS PENALIDADES.
- **Límite de Resolución:** Es el nivel de servicio mínimo tolerado por el BANCO DE LA NACIÓN; en caso de que alguna de las métricas sea menor al valor establecido, el BANCO DE LA NACIÓN tendrá la potestad de aplicar la cláusula de Incumplimiento de Contrato o se aplicarán penalidades conforme se establece en la sección OTRAS PENALIDADES.
- **Métricas:** Son las variables e indicadores que servirán para la evaluación de desempeño del CONTRATISTA, a excepción de aquellas variables e indicadores denominados informativos, sobre los cuales EL CONTRATISTA tendrá la responsabilidad de actualizar, informar y utilizar para su gestión.

Los Acuerdos de Niveles de Servicio deben ser claramente definidos, medibles, revisables y corregibles. El proceso de medición podrá ser automatizado, aunque las mediciones manuales no serán eliminadas en la medida que puedan ser realizadas de una manera flexible y rápida. Si la medición no conduce a ninguna acción concreta, entonces la misma será revisada y cambiada en conjunto.

MÉTRICAS Y MEDICIONES

Tiempos de respuesta para las incidencias reportadas de los productos considerando prioridades de servicio y atención

Considerando que la infraestructura de software incluida en el presente proceso es crítica para la operatividad del Core Bancario del BANCO DE LA NACIÓN, es preciso definir prioridades, por lo cual se deben considerar:

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTÁBLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

Prioridades de servicio:

Se basan en la importancia del servicio para el BANCO DE LA NACIÓN que está soportado por la infraestructura de software definida en el presente proceso. Estas prioridades son las siguientes:

- **Premium (Gold):** Infraestructura de software que está directamente relacionada a los servicios en Producción.
- **Plata (Silver):** Infraestructura de software que está directamente relacionada a los servicios de Certificación
- **Bronce (Bronze):** Infraestructura de software que está directamente relacionada con los servicios de Desarrollo.

Sobre la base de estas definiciones, se inicia el servicio de mantenimiento y soporte del software, el BANCO DE LA NACIÓN y EL CONTRATISTA:

PRODUCTO	PRIORIDAD DE SERVICIO PRODUCCIÓN	PRIORIDAD DE SERVICIO CERTIFICACIÓN	PRIORIDAD DE SERVICIO DESARROLLO
Todos los productos descritos en la Sección VII – 1.	Premium (Gold)	Plata (Silver)	Bronce (Bronze)



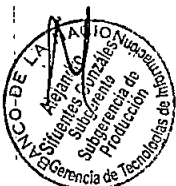
PRIORIDADES DE ATENCIÓN

Ésta se basa en la repercusión que tiene un incidente dentro de la continuidad operativa del BANCO DE LA NACIÓN:

Vital – Severidad 1: Cuando el uso en producción de los programas con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Se sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio, y la situación es una emergencia.

Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no se encuentra disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta
- El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio



Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 15 de 23
-------------	--	-----------------



Se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora.

A menos que se especifique lo contrario, EL CONTRATISTA prestará soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los programas con soporte cuando EL BANCO DE LA NACIÓN continúe trabajando activamente con EL CONTRATISTA para lograr la resolución de su solicitud de servicio de Severidad 1. EL BANCO proporcionará un contacto durante este período de 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, a fin de prestar asistencia en la recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones.

Crítica – Severidad 2: Cuando se sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Importante – Severidad 3: Cuando se sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

Baja – Severidad 4: Cuando se solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. No se sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

En el cuadro a continuación, se presentan los tiempos máximos de respuesta para los incidentes luego de ser reportado:

PREMIUN (GOLD)			
Prioridad de Servicio	Clasificación del Incidente	Tiempo luego de reportado el incidente	Tiempo de respuesta
PREMIUN (GOLD)	Vital-Severidad 1	Minutos	60

9.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

- Para garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad de la información EL CONTRATISTA debe cumplir con los lineamientos de seguridad de la información establecidos en las siguientes normativas o su equivalente con los estándares internacionales; en lo que aplique al servicio contratado:

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

- ✓ Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad y sus modificaciones.
- ✓ Norma Técnica Peruana NTP - ISO/IEC 27001:2022, Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos.

- **EL CONTRATISTA** se obliga a adoptar las medidas necesarias para sus trabajadores, representantes y personal que intervengan para el cumplimiento del servicio contratado, cumplan con las disposiciones de seguridad de la información y ciberseguridad.
- **EL CONTRATISTA** es el responsable del resguardo y protección de los activos de información (equipos, dispositivos informáticos, aplicaciones, información, entre otros) de propiedad de EL BANCO, involucrados en el servicio contratado, que se encuentren bajo la administración y/o uso de EL CONTRATISTA o que formen parte del servicio contratado.
- En la etapa de implementación, **EL CONTRATISTA** en coordinación con **EL BANCO** definirán el proceso de cómo se gestionarán los riesgos, alertas e incidentes de seguridad de la información, relacionados con el servicio contratado.
- **EL CONTRATISTA** permitirá, facilitará y/u otorgará al Banco la revisión del cumplimiento de las normas de seguridad de la información relacionados con el servicio asociado al contratado.
- El incumplimiento de lo establecido, por parte de **EL CONTRATISTA**, constituye causal de resolución del contrato y el Banco de la Nación se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondiera.
- **EL CONTRATISTA** deberá comunicar a **EL BANCO** cualquier cambio que realice en los componentes de la solución asociado al contrato.

De aplicar algún desarrollo de software o aplicativo que **EL CONTRATISTA** proporcione para **EL BANCO**, en el marco del servicio contratado, estos serán de



Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 17 de 23
-------------	--	-----------------



titularidad DEL BANCO, durante la ejecución del contrato, por lo tanto, el contratista no podrá asumir ningún derecho sobre ellos.

- EL BANCO y EL CONTRATISTA restringirán el acceso a la información física y lógica, así como a los sistemas informáticos inmersos en el servicio; sólo al personal autorizado del Banco y del contratista se le otorgará acceso, por lo que ningún tercero no autorizado tendrá acceso a la información relacionada con el servicio contratado.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita del Banco, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección.
- EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Para los efectos del presente acuerdo, se entenderá como "Información Confidencial" toda aquella información comercial, financiera, técnica, de inteligencia comercial, metodologías, procesos, políticas, procedimientos, estándares, estrategias, productos, bases de datos, matrices y programas de cómputo, código, nombres y/o experiencia de empleados y consultores, propiedad intelectual, fórmulas, negocios, lista de clientes, estados financieros, información sobre productos de software y hardware de EL BANCO, que sea entregada a EL CONTRATISTA, ya sea de manera escrita, oral, visual y/o electrónica; que por sus características le signifique a EL CONTRATISTA obtener y mantener una ventaja



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.

- **EL BANCO** es propietaria de toda la información confidencial que por razones del alcance del objeto del presente contrato deba entregar a **EL CONTRATISTA**.
- **EL CONTRATISTA** mantendrá en reserva la celebración de este contrato, así como la información confidencial que reciba de **EL BANCO** durante la vigencia del presente contrato, no pudiendo divulgarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de **EL BANCO**.
- **EL CONTRATISTA** estará autorizado para que su personal pueda hacer uso de la información confidencial provista por **EL BANCO** siempre que este personal esté directamente relacionado a la ejecución del presente contrato, haya sido informado de la naturaleza confidencial del mismo y haya sido instruido sobre las medidas de protección adoptadas por **EL CONTRATISTA**, las cuales deberá aplicar para la protección de la confidencialidad de esta. **EL CONTRATISTA** será responsable por las infracciones comprobadas por incumplimiento del acuerdo de confidencialidad que hayan sido cometidas por el personal de su empresa asignado al equipo designado para la ejecución del objeto del presente Contrato.
- Esta obligación de confidencialidad de **EL CONTRATISTA**, se hace extensiva a toda empresa o persona natural relacionada, filial, coligada o que pertenezca al mismo grupo económico, o con las cuales comparta el uso de su marca comercial con **EL CONTRATISTA**, en tanto ellas hayan tenido acceso a la Información Confidencial para fines de la provisión del servicio.
- Queda entendido que toda información entregada por **EL BANCO** a **EL CONTRATISTA** u obtenida por este en la ejecución del presente contrato, será de propiedad exclusiva de **EL BANCO**, estando por ende **EL CONTRATISTA** impedido de reproducirla, venderla o suministrarla a cualquier persona natural o jurídica,



GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN TERMINOS DE REFERENCIA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PRODUCTOS ORACLE DE BASE DE DATOS, PROCESOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS, PRESUPUESTALES Y DE GESTIÓN	
--	--	---

debiendo única y exclusivamente utilizar dicha información para el cumplimiento los fines objeto de contratación.

- **EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todos los materiales originales y copias de información que le haya proporcionado **EL BANCO** y que apliquen a la naturaleza del servicio, así como otros activos de información como tarjetas de acceso entre otros, al momento de la resolución o término del presente contrato, sin que sea necesario el requerimiento por parte de **EL BANCO**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a borrar de la memoria de sus equipos toda la información que le pertenezca a **EL BANCO**; así como eliminar documentos, cintas de video, cinta de grabaciones de voz, diskettes, discos duros u otro medio magnético que contenga información propiedad de **EL BANCO**. **EL CONTRATISTA** declara que **EL BANCO** podrá realizar las verificaciones respectivas cuando así lo considere conveniente.



PROTECCIÓN DEL SECRETO BANCARIO, TELECOMUNICACIONES Y DATOS PERSONALES

- Por ningún motivo **EL CONTRATISTA** debe capturar, utilizar, almacenar, acceder, visualizar ni desviar la información de los clientes y usuarios del Banco, en otros sistemas que no forme parte del servicio contratado, sin la autorización expresa del Banco.
- **EL CONTRATISTA** declaran conocer que están obligados a salvaguardar y mantener la confidencialidad del secreto bancario, de las telecomunicaciones y de los datos personales de los usuarios y clientes del Banco de la Nación, de acuerdo con la Constitución Política del Perú, Ley N°29733 Ley de Protección de datos personales, su Reglamento y Directivas de Seguridad, Ley N°26702, Secreto Bancario y la Ley N° 26096 Ley de Telecomunicaciones, sus modificatorias y actualizaciones; aplicables a los productos o servicios asociado al contrato.
- **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,



Versión:1.0	Fecha de creación: 22/08/2023 Fecha actualización: 16/01/2024	Página 20 de 23
-------------	--	-----------------



Ley de Delitos Informáticos, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas.

9.3. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL CONTRATISTA desarrollará la gestión de continuidad del negocio mediante la aplicación de buenas prácticas de Gestión de Continuidad del Negocio para este tipo de servicios.

Para lo cual EL CONTRATISTA deberá contar obligatoriamente con un Plan de Continuidad del Negocio u otro documento en el cual asegure la prestación del servicio referido a:

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Acceso a la página oficial de soporte del fabricante (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), incluyendo la posibilidad de realizar pedidos de servicio en línea.

Respecto al Servicio de Soporte y Mantenimiento de Base de Datos y Servicio de soporte requerido con una asistencia técnica 24x7. Se debe realizar a través de canales tales como portal y número telefónico especial de soporte de asistencia.

Por lo cual, EL CONTRATISTA se compromete a mantener en su organización un esquema de continuidad para la entrega del servicio indicado a EL BANCO, para lo cual cuenta con un documento que contiene estrategias para responder, recuperar y reanudar el nivel de operación predefinido por EL BANCO en su numeral 2 y 8.1.

En ese sentido, EL CONTRATISTA presenta a EL BANCO dicho plan/documento; el cual debe ser remitido al inicio de la suscripción del contrato de la prestación del servicio y estará actualizado y a disposición para cuando EL BANCO lo solicite.

9.4. CLÁUSULA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

EL CONTRATISTA debe aplicar las medidas de control para la gestión de los riesgos operacionales, que sean aplicables al servicio contratado por el Banco; que permita identificar, evaluar, tratar, controlar y monitorear los diversos riesgos asociados a dicho servicio, siendo responsable frente al Banco en caso de la materialización de algún riesgo operativo que, en el marco de la prestación del servicio, afecte al Banco y/o sus



clientes; por lo cual, EL CONTRATISTA a la suscripción del contrato deberá presentar documentos que evidencien que cumple que apliquen a la naturaleza del servicio contratado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 9'500,000 de soles (nueve millones y quinientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.
- Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de mantenimiento de productos relacionados con bases de datos, financieros, logísticos, presupuestales, administrativos y/o contables.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



III. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El ganador de la buena pro, a la suscripción del contrato deberá presentar obligatoriamente una declaración jurada que cumple las disposiciones establecidas en la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.

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

EL CONTRATISTA deberá presentar Declaración Jurada de conocer que EL BANCO es una empresa sujeta a la Resolución SBS N° 2660-2015 – Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y que se obliga a colaborar y brindar información necesaria a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 36° de la mencionada resolución, así como, cualquier otra norma legal sobre esta materia, desde su entrada en vigencia.

Para la suscripción del contrato, el ganador de la buena pro deberá presentar la siguiente información:

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

V. REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIÓN CIVIL - REDERECI

Para la suscripción del contrato, el ganador de la buena pro deberá presentar Declaración Jurada de no encontrarse inscritos en el Registro de Deudores de Reparación Civil.