

**DEJAR SIN EFECTO LA ESTANDARIZACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PRODUCTOS DYNATRACE"**

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA**  
N° 098 -2024-BN/5500

San Borja, 12 2 JUL 2024

**VISTOS:** El Memorando N° 10-2024-BN/2573, de fecha 13 de febrero de 2024, emitido por la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información y el Informe N° 130-2024-BN/2662 de fecha 19 de julio de 2024, emitido por el Órgano Encargado de la Contrataciones-Subgerencia Compras; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 30-2022-BN/5500 de fecha 24 de marzo de 2022, se aprobó la estandarización para la contratación de Estandarización del "Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace", por el periodo de tres (03) años;

Que, la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la Contratación en la que hace referencia a determinada Marca o Tipo particular" del Organismo Superior de las Contrataciones del Estado – OSCE, define la estandarización como el proceso de racionalización, consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes; debiendo responder a criterios técnicos y objetivos que la sustenten, señalando, además, que el área usuaria de la cual proviene el requerimiento de contratar o que dada su especialidad y funciones canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, debe elaborar un informe técnico sustentando la necesidad de realizar la estandarización.

Que, el numeral 7.4 de la mencionada Directiva, establece que la estandarización de los bienes o servicios a ser contratados será aprobada mediante resolución del titular de la Entidad, sobre la bases del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria, con indicación del periodo de vigencia de la estandarización, precisándose que de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto, debiendo publicarse en la página web de la Entidad al día siguiente de producida su aprobación.

Que, con fecha 13 de febrero de 2024 el área usuaria Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información a través del Memorando N° 10-2024-BN/2573 emite pronunciamiento expreso y pone en conocimiento al Órgano encargado de las contrataciones, referido a la variación de las condiciones que determinaron en su oportunidad la Estandarización en lo que respecta al Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace de la Entidad, detallando los siguientes aspectos:

- (i) *Al respecto se debe indicar que se han presentado nuevas soluciones de similares características a los productos Dynatrace (herramienta de Monitoreo del Rendimiento de las Aplicaciones), en ese sentido se viene efectuado la revisión de dichos productos.*



Encargado  
Subgerencia Compras

- (ii) *De lo expuesto, nuestro pronunciamiento es dejar sin efecto el requerimiento tal como fue inicialmente planteado, cancelar la estandarización efectuada oficialmente y llevar a cabo un proceso abierto de manera que se adquiera una herramienta que actualizará o reemplazará a los productos Dynatrace.(Sic.)*

Que, mediante el Informe N° 130-2024-BN/2662 de fecha 19 de julio de 2024, el Órgano encargado de las contrataciones - Subgerencia Compras indica que a la actualidad se evidencia la variación de las condiciones que determinaron la estandarización, en lo que respecta al Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace de la Entidad, difieren de la necesidad actual, al advertirse que las condiciones técnicas del mercado de hoy se han presentado nuevas soluciones de similares características a los productos Dynatrace (herramienta de Monitoreo del Rendimiento de las Aplicaciones), contiene cambios en el alcance con relación con las que se llevó a cabo el proceso de estandarización anterior, lo que implica que no es necesario la estandarización del Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace, por lo tanto opina dejar sin efecto la Estandarización del Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace, toda vez que, el área usuaria ha sustentado que a la actualidad no es necesaria la citada estandarización, precisando el requerimiento tal como fue inicialmente planteado ha variado, siendo necesario dejar sin efecto la Estandarización y llevar a cabo un proceso abierto de manera que se adquiera una herramienta que actualizará o reemplazará a los productos Dynatrace, aspecto previsto de conformidad al segundo párrafo del numeral 7.4 del Título VII -Disposiciones Específicas- señalado en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD

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

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO**, a partir de la fecha la Estandarización del Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace, aprobada por la Resolución de Gerencia de Administración y Logística N° 30-2022-BN/5500 de fecha 24 de marzo de 2022, conforme a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**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  
Subgerencia Compras



## INFORME TÉCNICO

### ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE PRODUCTOS DYNATRACE

#### 1. Área usuaria:

Áreas Usuarias:

- Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica
- Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica
- Subgerencia Producción

Áreas Técnicas:

- Subgerencia de Arquitectura de TIC
- Subgerencia de Construcción de Aplicaciones.

#### 2. Responsables de la Evaluación:

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

Sr. Víctor Yolvi Herrera Rodríguez  
Jefe – Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica

Sr. Fernando Morote Arista  
Jefe – Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica

Sr. Carlos Alberto Rivera Ortiz  
Subgerente de Producción

Sr. Pedro Martín Hidalgo  
Subgerente de Construcción de Aplicaciones

Sr. Jorge Luis Pazos Chocano  
Subgerente (e) – Subgerencia de Arquitectura de TIC

#### 3. Fecha:

San Borja, 08 de noviembre de 2021

#### 4. 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.

En ese sentido, mediante el presente Informe suscrito por:

Áreas Usuarias:

- Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica
- Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica
- Subgerencia Producción

Áreas Técnicas:

- Subgerencia de Arquitectura de TIC
- Subgerencia de Construcción de Aplicaciones

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 del Servicio de Mantenimiento y Soporte de Productos Dynatrace en el Banco de la Nación (BANCO).

**5. Descripción de la Infraestructura y Servicios preexistentes:**

A la fecha, el BANCO cuenta con una Infraestructura compuesta por productos del fabricante Dynatrace que fueron adquiridos mediante el proceso de adquisición "HERRAMIENTA DE TRAZABILIDAD MAINFRAME – SISTEMAS ABIERTOS" – ADJUDICACIÓN DE MENOR CUANTÍA DERIVADA N° 0008-2016-BANCO PRIMERA CONVOCATORIA (Derivada de la LICITACIÓN PÚBLICA N° 0018-2015-BANCO) y Contrato N°023336-2016-BN. En dicho proceso se incluyó el Servicio de mantenimiento y soporte de dicha infraestructura.

Los productos Dynatrace tienen la finalidad de efectuar el monitoreo del rendimiento y la trazabilidad de las aplicaciones que soportan los servicios críticos del BANCO. Entre los productos Dynatrace preexistentes en el BANCO para sistemas distribuidos se tiene los siguientes:

TIPO	DESCRIPCIÓN	Ver.
NAM (ex DCRUM)	Data Center Real User Monitoring – Central Analysis Server Data Center Real User Monitoring – Cluster Central Analysis Server Data Center Real User Monitoring – Agentless Monitoring Device (all type traffic) Data Center Real User Monitoring – Advance Diagnostics Data Center Real User Monitoring – ItraVM Agentless Monitoring Device (only Intra – VM traffic) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (Web Analysis) Data Center Real User Monitoring – SSL Support Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (WebSphere MQ) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (XML Transactions) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (Oracle SQL *Net) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (MS SQL *Server/Sybase) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (DB2/DRDA) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (MySQL) Data Center Real User Monitoring – Analysis Modules (IIOP(RMI & CORBA))	2019
DYNATRACE (APPMON)	Dynatrace Production Edition – Java Agent (JVM) o .NET Windows OS Instance (WOSI) 7.2 Dynatrace Production Edition – IBM WebSphere Message Broker Agent 7.2 Dynatrace User Experience Monitor (UEM) 7.2 Dynatrace Production Edition – WebServer Agent 7.2 Dynatrace Native Agent (ADK) 7.2	7.2

Cuadro N° 01



El servicio de mantenimiento y soporte incluyó el acceso a nuevas versiones, garantía, mantenimiento preventivo y correctivo y la implementación de las actualizaciones de los productos Dynatrace mencionados.

Los productos Dynatrace (Cuadro N° 01) y su correspondiente servicio de mantenimiento y soporte, actualmente constituye la solución que es usada para efectuar el monitoreo de la trazabilidad de los siguientes servicios críticos del BANCO:

Nombre de la aplicación	Descripción
Aplicaciones internas	Conjunto de aplicaciones de uso interno que comparten infraestructura
Banca móvil	Aplicación móvil del Banco de la Nación para diferentes transacciones en línea
Banktrade	Comercio Exterior
BIM	Billetera móvil. Pago de servicios, enviar o retirar dinero sin cuenta bancaria
Home Banking	Multired virtual. Página web de uso para clientes donde se hacen transacciones de todo tipo
Home banking público	Página web institucional
HUB	Hub de integración. Aplicación que solicita y provee información a entidades externas como SUNAT, RENIEC, SEDAPAL
Huella digital	Aplicación que se utiliza en agencias para identificación de clientes
Pagalo pe	Aplicación móvil para recaudación de pagos
Pasarela de pagos	Aplicación que conecta las diferentes pasarelas de pagos con págalope
POEM	Portal del Empleado. Parte del grupo de aplicaciones internas pero tiene algunos componentes de infraestructura separados
Reclamos	Aplicación para registro y seguimiento de reclamos de usuarios externos
SACH	Aplicativo de Créditos Hipotecarios
SIMM	Sistemas de envío de correos electrónicos de notificación.
SIMS	Sistema de envío de mensajes de texto. Componente de mensajería utilizado por Banca móvil y banca web
SIRP	Sistema interno de reclutamiento de personal. Aplicación utilizada por recursos humanos.

Adicionalmente, es importante indicar que el fabricante Dynatrace, anunció que ya no ofertará las licencias bajo la modalidad de licenciamiento de uso perpetuo. Indicando que en adelante solo ofrecerá el licenciamiento bajo la modalidad de servicio de suscripción para sus productos. El licenciamiento como servicio de suscripción de Dynatrace incluirá los servicios de mantenimiento y soporte, es decir incluirá los accesos para las actualizaciones, así como el correspondiente servicio de soporte para sus productos. En ese sentido, para dar continuidad al servicio de mantenimiento y soporte ahora solo se dispone del servicio de suscripción.

Por lo indicado se requiere efectuar la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, con lo cual se garantizará la continuidad operativa del monitoreo y trazabilidad de las aplicaciones que soportan a los servicios críticos del BANCO actualmente implementados.



## 6. Descripción de los servicios requeridos y sus Términos de Referencia:

Se requiere efectuar la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, indicados en el Cuadro N° 01 y su actualización. Los servicios de suscripción incluyen el servicio de mantenimiento y soporte, otorgándose los accesos para las actualizaciones del software para la corrección de cualquier incidente en los productos. La contratación del servicio de suscripción, permitirá continuar el monitoreo y visualización de la trazabilidad de las aplicaciones críticas del BANCO, así como también la implementación del monitoreo de las nuevas aplicaciones que soportarán a los nuevos servicios.

La plataforma Dynatrace agregará funcionalidades de:

Inteligencia Artificial: Motor cognitiva para determinar problemas y su causa raíz.

Soporte a nuevas tecnologías: Contenedores, micro servicios, web/móvil, cloud.

Estas herramientas son esenciales para ayudar a los equipos tanto de desarrollo, arquitectura, operaciones, soporte y producción a optimizar y monitorizar el rendimiento de una aplicación con el fin de gestionar la resolución de problemas, detectando entre otros puntos lo siguiente:

- **Errores de aplicación:** los APM tienen capacidad de filtrar los errores de aplicación y de mostrar cuando y cuantas veces han ocurrido
- **Tiempos de respuesta** de aplicación
- **Trazas lentas:** en función de la configuración especificada al APM podemos ver las peticiones lentas y trazarlas internamente
- **Queries de Base de Datos:** tiempos medios y por query de ejecución en BBDD, lo que nos permite saber si tenemos queries que pueden estar impactando en la aplicación y que son mejorables.
- **Tiempos de respuesta** de las llamadas externas: tiempos de respuesta en llamadas a proveedores externos como pasarelas de pago, webservice, etc
- **Experiencia de usuario:** los APM más completos permiten trazar la experiencia de usuario en la página web

### 6.1 La prestación del servicio incluirá:

- La contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, en dicho servicio se incluirá la implementación de la actualización a la última versión de los productos Dynatrace del Cuadro N° 01. Después de efectuada la implementación de la actualización se tendrá la siguiente lista de productos Dynatrace y cualquier otra actualización de dichos productos:

TIPO	DESCRIPCIÓN
<b>Dynatrace Manage Host Units</b>	Agente único de monitoreo responsable de recopilar todos los datos de monitoreo dentro un host físico, virtual, on-premise, o en nube para entorno distribuido
<b>Dynatrace DEM Units</b>	Digital Experience Management (DEM) es la funcionalidad de monitoreo de experiencia real y/o sintética de usuarios. Brinda visibilidad del comportamiento de un usuario o cliente al consumir un servicio aplicativo web y/o móvil
<b>Davis Data Units</b>	Davis Data Units (DDUs) es la capacidad que permite ingesta datos como métricas personalizadas, logs, eventos a la plataforma Dynatrace.

Cuadro N° 02

- La contratación del servicio permitirá implementar el monitoreo de las nuevas aplicaciones y servicios de acuerdo a las crecientes necesidades del BANCO
- La contratación del servicio incluirá los servicios de acompañamiento de personal especializado para el apoyo en la operación para la implementación del monitoreo de los nuevos servicios del BANCO.



## 7. Uso y aplicación de los servicios requeridos

Una vez efectuada la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace y efectuada la implementación de las actualizaciones correspondientes, se garantizará la continuidad de la solución durante el período del contrato, asegurando la disponibilidad del monitoreo de los servicios críticos del BANCO, indicadas en el numeral 5.



Para este propósito el producto Dynatrace provee Paneles de Control para la gestión y análisis de rendimiento, disponibilidad, trazabilidad por capas y apoyo en la determinación de problemas en aplicaciones en el ambiente Distribuido, permitiendo contar con la capacidad de hacer Drill-Down en los siguientes aspectos:

- Monitoreo, Trazabilidad a nivel de capas y apoyo en la Determinación de Problemas de la Experiencia del Usuario Final en Aplicaciones.
- Monitoreo, Trazabilidad y Determinación de Problemas de Aplicaciones Java y .NET. en ambientes Productivos.
- Monitorear la performance y disponibilidad de los aplicativos a través de la integración de métricas del consumo de los recursos del cliente, red y servidor de las aplicaciones en ambiente Distribuido.



Los servicios de suscripción de la plataforma Dynatrace a contratar, brindará mejoras con respecto a los productos Dynatrace AppMon y NAM que dispone actualmente el BANCO agregando los siguientes beneficios:

- Inteligencia Artificial: Motor cognitivo para determinar problemas y su causa raíz
- Soporte a nuevas tecnologías: Contenedores, micro servicios, web/móvil, cloud
- Full Stack: Un único agente para relacionar todas las dependencias de una aplicación.
- Automatización: Descubrimiento automático de infraestructura física y/o virtuales, integración con otros sistemas, remediación para futuros proyectos de IT Optimization.



La contratación del servicio de suscripción y la correspondiente implementación de las actualizaciones de los productos Dynatrace, garantizará la continuidad de dichos productos y a su vez garantizará la resolución de problemas o fallas que la solución detecte en el funcionamiento de las aplicaciones que soportan los servicios críticos del BANCO.

## 8. Justificación de la Estandarización

### a) La entidad posee determinada infraestructura, así como ciertos servicios especializados.

El BANCO posee la infraestructura indicado el numeral 5, Cuadro N° 01, por lo que se requiere los respectivos servicios de mantenimiento y soporte que incluyen las actualizaciones del software, con el fin de garantizar la continuidad del monitoreo de aplicaciones y los servicios que brinda los productos Dynatrace, 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:



Los productos Dynatrace y sus respectivos servicios de mantenimiento y soporte, ahora ofrecidos como servicio de suscripción, son necesarios para contribuir en la detección y resolución de incidentes y problemas presentados en las aplicaciones, garantizando el monitoreo del rendimiento y performance de las aplicaciones en los sistemas abiertos, optimizando la continuidad operativa de los servicios y canales de atención del BANCO.

De no efectuar la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace:



- El BANCO se limitará a contar con herramientas antiguas, sin ninguna actualización, mantenimiento ni soporte. En consecuencia, las herramientas no actualizadas tendrán capacidad limitada para el monitoreo y trazabilidad de las aplicaciones críticas del BANCO.



**b) Los servicios que se requiere contratar es complementario a la infraestructura preexistente.**

El servicio de mantenimiento y soporte, que ahora es incluido en el Servicio de licenciamiento por suscripción de los productos Dynatrace, es un servicio complementario e imprescindible, ya que permite las actualizaciones de la solución, de manera que operen con eficiencia y alto rendimiento, solucionando problemas técnicos que serán atendidos directamente por el fabricante de este producto.



El servicio de suscripción de los productos Dynatrace requeridos están descritos en el Cuadro N° 02 y es complementario al servicio de mantenimiento y soporte de la infraestructura preexistente indicada en el Cuadro N°01. Mediante el servicio de suscripción requerido se otorgará acceso a las actualizaciones, mantenimiento y soporte permanentes, dando continuidad a los productos Dynatrace.

En el caso de no contratar el servicio de suscripción, no se garantizará la continuidad del servicio de mantenimiento y soporte de los productos Dynatrace, ocasionando a su vez que el tiempo de resolución de los incidentes y problemas en las aplicaciones críticas puedan ser mayores, afectando las operaciones del BANCO. Asimismo, permitirá monitorear nuevas tecnologías que son implementadas en los servicios del BANCO.

Por las razones señaladas, la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, son complementarios al servicio de mantenimiento y soporte de la Infraestructura de tecnológica preexistente.



**c) Los servicios que se requieren son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad de la infraestructura preexistente.**

El servicio de suscripción de los productos Dynatrace, son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de la infraestructura preexistente descrita en el Cuadro N° 1, ya que sin dicho servicio no se contará con actualizaciones, el mantenimiento y el soporte de los productos Dynatrace. La ausencia de los servicios requeridos generaría un riesgo potencial en la disponibilidad de los productos Dynatrace y en la continuidad del monitoreo de las aplicaciones críticas del BANCO indicados en el numeral 5, al no poder contar con la posibilidad de analizar el rendimiento de dichas aplicaciones, gestionar errores y fallos de forma oportuna, de manera de asegurar el buen funcionamiento de los programas y componentes de los servicios del BANCO.

Por las razones señaladas, la contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, son imprescindibles para asegurar la funcionalidad, operatividad de la Infraestructura tecnológica preexistente.



**d) Incidencia económica**

De acuerdo al reporte de la empresa “Gartner Inc.” (especializada en consultoría e investigación de tecnologías de la información), los productos líderes de este tipo de productos denominados “Application Performance Monitoring” son los siguientes: Dynatrace, Cisco (AppDynamics), New Relic y Datadog. Como se puede apreciar en el cuadro del ANEXO N° 01 el producto Dynatrace es el mejor ubicado en el cuadrante de Líderes.

Cabe indicar que, en el caso de adquirir cualquier otro producto, de los indicados, se tendría que tomar en cuenta lo siguiente:



- Las soluciones alternativas a los productos Dynatrace implicaría considerar el costo de efectuar la compra de licencias del producto alternativo y el correspondiente costo de implementación desde cero. Asimismo, se debería considerar el servicio de implementar y configurar el monitoreo de los servicios críticos indicados en el numeral 5 en la nueva solución.
- Adicionalmente, la implementación de una nueva solución debe considerar el período de tiempo en que el personal se tardará en adquirir los conocimientos, entrenamiento, experiencia, forma de administración y explotación de dichas soluciones, con el fin de dar respuesta inmediata a las incidencias de las operaciones del BANCO.

De no contar con el servicio de suscripción se vería afectada la continuidad del monitoreo de las aplicaciones críticas del BANCO, mediante los productos Dynatrace, generando como consecuencia un perjuicio económico y de reputación a la Institución. Por lo indicado, resulta más económico y conveniente para la Institución la aplicación de la estandarización del servicio de mantenimiento y soporte de productos Dynatrace, que la elección de otras alternativas que demandan mayor inversión y tiempo de implementación.

Adicionalmente, es importante indicar que la suscripción de los productos Dynatrace contará con características tecnológicas superiores como las siguientes:

NAM + Appmon Versión Anterior	Dynatrace Suscripción Nueva Versión
1 agente para cada tecnología	1 agente para todas las tecnologías en local y nube
2 consolas por separado	Todo en una única consola
Actualizaciones manuales que dependen del cliente-partner	actualizaciones automáticas realizadas por fabricante
Búsqueda manual de problemas	IA (Inteligencia Artificial) para detección automática de causa raíz
No visibilidad de entorno de usuario	Visibilidad E2E
No soporte a nube	Soporte a nuevas tecnologías en nube
No incluye monitoreo sintético	Incluye monitoreo sintético
Interface web y cliente servidor	Interface gráfica 100% web
Configuración inicial manual	Configuración inicial automática

De no efectuarse la contratación del servicio de suscripción de los productos mencionados, se perderá la oportunidad de mejora tecnológica de las actuales versiones implementadas en el BANCO.

#### e) Contratos que preceden la contratación del servicio solicitado:

Contrato N° 023336 - 2016-BANCO – correspondientes al proceso “Herramienta de Trazabilidad Mainframe - Sistemas Abiertos”, suscrito el 19 de julio del 2016 con el Consorcio Mainssoft Perú S.A.C. - MAINSOFT S.A.



## 9. Análisis para la determinación de equivalencia a una marca

- a) De acuerdo lo señalado en el numeral 7.5 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD se establece lo siguiente:

“En los procedimientos de selección debe agregarse la palabra ‘o equivalente’ a continuación de la referencia a determinada fabricación o procedencia, procedimiento concreto, marca, patente o tipos, origen o producción. Es responsabilidad de la Entidad determinar procedimientos o mecanismos objetivos para determinar la equivalencia de la marca requerida, tomando en cuenta para ellos los principios de libertad de concurrencia, competencia, eficiencia y eficacia”

- b) Asimismo, de acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el significado de la palabra Equivalencia es la igualdad en el valor, estimación, potencia o eficacia de dos o más cosas.

Siendo así, el servicio entendido como equivalente, para su contratación deberá poseer igualdad en las características, el valor, estimación, potencia o eficacia, para ello deberá cumplir con la capacidad de actualizar a la versión más reciente de las licencias del producto preexistente descrito en el cuadro N° 01.

- c) Verificación del cumplimiento de los principios establecidos de libertad de Concurrencia, Competencia y Eficacia.

- Principio de Libre Concurrencia y Competencia: En los procesos de contrataciones se incluirán regulaciones o tratamientos que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de postores.

En los estudios de posibilidades que ofrece el mercado del anterior proceso de selección para Adquisición y el servicio de Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte del software descrito en el Cuadro N°01, quedó demostrada la pluralidad de postores del software, más aún, habiendo establecido su equivalencia cualquier empresa especializada tendrá la posibilidad de ofertar su producto planteando un reemplazo total, siempre que cumpla con las Especificaciones Técnicas Mínimas.

- Para el principio de Eficiencia y Eficacia: Las contrataciones que realicen las Entidades deberán efectuarse bajo las mejores condiciones de calidad, precio y plazos de ejecución y entrega y con el mejor uso de los recursos materiales y humanos disponibles. Las contrataciones deben observar criterios de celeridad, economía y eficacia.

Ha quedado establecido que la estandarización del servicio de mantenimiento y soporte ahora incluidos bajo la modalidad del servicio de suscripción de los productos Dynatrace, garantiza la operatividad y funcionalidad de dichos productos de software, asegurando por consiguiente el monitoreo de los servicios críticos del Banco.

## 10. Conclusiones

La contratación del servicio de suscripción de los productos Dynatrace resulta imprescindible ya que permitirá garantizar la operatividad de la solución y por consiguiente la funcionalidad y continuidad del monitoreo de los servicios críticos del BANCO: Home Banking (Multired Virtual), Pagalo.pe, Banca Móvil, SACH, SIMM, SIMS, HUB de Integración, Sistema de reconocimiento Biométrico (Huella digital).

El servicio de suscripción de los productos Dynatrace permitirá asegurar las actualizaciones permanentes, las cuales proporcionarán características superiores sin incremento de costos de manera que se cubra el monitoreo de nuevas tecnologías.



La estandarización del servicio de suscripción de los productos Dynatrace resulta más conveniente para la Institución porque demanda menor inversión y tiempo de implementación.

Por lo expuesto, resulta inevitable e imprescindible la contratación del servicio de suscripción de los productos de la marca Dynatrace, dicha suscripción incluirá los servicios de mantenimiento, soporte y actualización permanente de los productos mencionados. Por lo tanto en atención a la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento, a lo señalado en el numeral 7.3 de la directiva OSCE y a lo indicado por las áreas usuarias, la Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica, la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, la Subgerencia de Producción y las áreas técnicas, la Subgerencia de Arquitectura de TIC y la Subgerencia de Construcción de Aplicaciones, se solicita mediante el presente informe la emisión de la Resolución que aprueba el proceso de estandarización del servicio de mantenimiento y soporte de los productos Dynatrace, debiéndose señalar que dichos servicios ahora están incluidos dentro del servicio de licenciamiento por suscripción de los mencionados productos, por el periodo de tres (3) 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.





ANEXO N° 01

