

N° de SOLPE: 15225	Gerencia usuaria: GERENCIA DE GESTION HUMANA Y ADMINISTRACION
N° PAC (de ser el caso): 39	Centro de costo: 10110600 Fuente de Financiamiento: Recursos Propios ...X... De terceros Rubro Servicio: Otros no relacionados a GIP
Subcontratación Significativa: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por COFIDE? Sí No ...X.... Si contestó <u>Sí</u> a la pregunta anterior, llenar al final del presente formato los datos solicitados.	

TÉRMINOS DE REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO (SERVICIOS)

1. OBJETO

Contratar el Servicio de Full Service Bureau, el mismo que debe ser brindado por una empresa que cumpla con los estándares de seguridad exigidos por Shared Infrastructure Programme de Swift.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación pública tiene como finalidad brindar la comunicación hacia la plataforma SWIFTnet, asegurando la continuidad de las operaciones diarias de transferencias interbancarias nacional e internacional, brindando el soporte y mantenimiento a la aplicación que son utilizadas por las áreas de la Corporación, para realizar operaciones financieras con los bancos que integran esta Red, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios internos y externos de COFIDE.

El presente servicio se alinea con los objetivos estratégicos de la corporación:

Alcance	Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Estratégico de TI
Financiero	OEI5: Asegurar la sostenibilidad institucional de COFIDE	OE3: Gestionar los Servicios de TI de manera eficiente y oportuna para un adecuado soporte de la operación en COFIDE

3. PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

No aplica.

4. EQUIPO DE TRABAJO

No Aplica

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 Plataforma Actual

Cofide cuenta con una plataforma Full Service Bureau certificado por SWIFT, montada sobre una infraestructura de terceros, permitiendo la conectividad hacia los servidores Swift, a través de una Aplicación o Plataforma de acceso Web segura.

Nuestra plataforma de servicio cuenta con una Arquitectura tipo A4 (FiguraN°1), la cual nos ha permitido enviar mensajería y transacciones al exterior. Cumpliendo con los estándares de seguridad exigidos por el Customer Security Programme (CSP) y asegurar la vigencia y cumplimiento de programas futuros.



5.2 Alcance del servicio

a) Acceso a la plataforma SWIFTNet de mensajería financiera, interfaces, productos de cumplimiento y servicios compartidos que puedan ayudar a realizar las operaciones financieras con total seguridad y fiabilidad. Cumpliendo con las normas de comunicación y productos y servicios que facilitan el acceso y la integración, la identificación, el análisis y el cumplimiento con la prevención de los delitos financieros.

- Página 2 de 8

cualquier otra exigencia realizada por SWIFT durante el plazo del contrato sin que esto genere un costo adicional para COFIDE.

- j) La instalación, configuración de actualizaciones del Alliance Access, Web Platform y software de comunicaciones, correrán por cuenta propia del postor y no incluirá gastos adicionales para COFIDE. Adicionalmente como parte de las actualizaciones periódicas, este debe incluir como mínimo lo siguiente:
- Actualización periódica del Bank File otorgado por el postor
 - Actualizaciones de seguridad exigidas por Swift
 - Monitoreo de eventos, respaldos y alertas preventivas
 - Actualización de ASPs (Application Service Profiles)
 - Actualización de tablas de sintaxis de mensajería actuales y futuras.
- k) Permitir una conexión segura a una plataforma web (Conexión Cifrada con certificado valido SSL o TLS), hasta 02 usuarios concurrentes, para la creación, modificación, verificación, autorización, envío de mensajes, y búsqueda de la mensajería desde y hacia SWIFTnet, así como de la mensajería de RMA (Relationship Management Application).
- l) Entre los usuarios concurrentes se considera Oficiales de Seguridad (LSO y RSO delegados) y operadores SWIFT.
- m) Los usuarios SWIFT deberán contar con segundo factor de autenticación.
- n) Permitir la impresión y eventual reimpresión de todos los mensajes enviados y recibidos hacia SWIFTnet.
- o) Permitir el alojamiento de la mensajería enviada desde la versión 7.2 en adelante, hasta por 10 años.
- p) En cualquier momento COFIDE puede solicitar, copia de todos los mensajes enviados hacia SWIFTnet.
- q) El postor deberá grabar archivos con todos y cada uno de los mensajes MT SWIFT enviados y recibidos por COFIDE, ya sean aceptados (ACK) o rechazados (NAK), así como la mensajería RMA. Los archivos a grabar deberán ser de dos formatos, formato de impresión y formato estándar SWIFT (estructura de bloques 1 al "S" para mensajes FIN y XML para RMA). Los archivos deberán ser movidos hacia una o más carpetas de un servidor o equipo local, con frecuencia diaria.
- r) El proveedor entregará de manera constante o a solicitud de COFIDE copia de sus mensajes FIN, ya sean aceptados ACK o rechazados NACK de la herramienta Alliance Access del proveedor.
- s) La forma de mover los archivos deberá ser segura, mediante la utilización de protocolos seguros, como ssh, sftp o herramientas similares.
- t) Soporte técnico al usuario final en caso sea necesario, en la aplicación web platform.
- u) El proveedor del servicio acompañará a COFIDE en la exportación de los Swiftnet PKI certificates (si fuese necesario), así como configuraciones básicas necesarias para la transferencia de las comunicaciones de COFIDE hacia un nuevo proveedor de solución Swift Alliance Gateway. Esta labor siempre será bajo autorización y supervisión del personal de COFIDE designado para este propósito.

5.3 Etapas del Servicio

El proveedor del servicio debe considerar las siguientes etapas del servicio:

- a) **Etapas Operativa**
Esta etapa debe iniciar el día 01/01/2025 y por un plazo de treinta y seis (36) meses. El proveedor debe incluir las siguientes actividades:

- Mantenimiento y actualización de la plataforma SWIFT Alliance Access.
- Envío diario de los mensajes generados en formato: TXT (estándar SWIFT y formato de impresión) y PDF.
- Soporte de atenciones e incidentes ingresados cumpliendo con los Niveles de Servicio.

b) **Etapas de Cierre y Transferencia**

Esta Etapa será realizada en caso ocurriese la migración a un nuevo proveedor.

Durante este periodo, el proveedor del servicio, 02 meses previos a la finalización del contrato, deberá brindar las facilidades con la finalidad de que pueda realizarse una correcta transición y mudanza de los servicios (configuraciones, información, etc.) de COFIDE hacia una nueva contratación.

Se debe contemplar el acompañamiento a COFIDE o a quien éste designe, en la exportación e importación de los Swiftnet PKI certificates, así como configuraciones básicas necesarias para la transferencia del servicio de COFIDE hacia una nueva contratación.

Todas estas labores siempre serán bajo autorización y supervisión del personal de COFIDE designado para este propósito.

6. CONDICIONES DEL SERVICIO

6.1 Por parte del POSTOR:

- a) El postor debe ser una empresa proveedora de servicios de la plataforma SWIFT y que figure en el listado del Service Bureau Directory.
- b) Acceso al servicio SWIFTnet vía Internet las 24 horas del día. Se exceptúan las ventanas de mantenimiento programadas por SWIFT o por el postor.
- c) Mantener el 98.5% de disponibilidad durante el periodo del servicio.
- d) Contar con un centro de servicios que brinde soporte, mantenimiento y atención de incidentes, para reportar las atenciones vía correo y/o telefónicas de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.
- e) Actualización y/o configuración del servicio a solicitud de SWIFTNet a nuevas exigencias de seguridad sin costo adicional.
- f) Pruebas de continuidad del servicio de conexión VPN al Swift Alliance Gateway principal y secundario del POSTOR.
- g) Exportación e importación de las Autorizaciones RMA hacia el servidor compartido del POSTOR.
- h) Todos estos servicios estarán contemplados dentro del costo del servicio, no generará costo adicional para COFIDE.

6.2 Del Soporte técnico

El postor deberá brindar el siguiente soporte a los usuarios finales:

- a) Soporte técnico remoto brindado por el postor, 5x10 en horario local para los usuarios finales de la aplicación web (Web Platform), el soporte será directamente con el full service bureau contratado. El horario de soporte técnico deberá ser de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.
- b) El tiempo de respuesta no deberá exceder a dos (02) horas después de reportado

algún problema o incidente con la funcionalidad u operatividad del software.

- c) En caso de que el problema o incidente sea complejo y no pueda ser resuelto por el postor, este se deberá escalar al fabricante a través de un soporte 7x24, para que el servicio sea repuesto lo más pronto posible. El postor realizará el seguimiento del caso con la marca o proveedor del servicio e informará a COFIDE enviando la siguiente información: Número de caso abierto con SWIFT y estado del caso reportado.
- d) Soporte en línea para funcionalidades “Self help”, que puede usar cuando quiera o cuando requiera.

6.3 De las Actualizaciones

Mantener actualizada la plataforma (hardware y software) con las nuevas versiones y mejoras de los productos contratados cuando estos se encuentren disponibles, durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para COFIDE.

6.4 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

a) Definiciones

- **Tiempo de Respuesta oportuna**, se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del postor, hasta la asignación y presencia del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.
- **Prioridad del incidente**, se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.
 - ✓ **Prioridad Alta:** Incidente con interrupción y/o alto impacto en la operación del servicio. No se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad Media:** Incidente con importante impacto en la operación del servicio. Se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad baja:** Incidente con bajo impacto en la operación del servicio.
- **Tiempo de solución oportuna**, es el tiempo transcurrido entre la comunicación al postor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo(s) por parte del Comprador (llamada de servicio) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción del Comprador.

GESTIÓN DE INCIDENTES			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Horario disponibilidad	L-V 5 x 12	L-V 5 x 12	L-V 5 x 12
Tiempo de respuesta oportuna	2 horas	4 horas	4 horas
Tiempo de solución oportuna	2 horas	10 horas	30 horas
Periodo de vigencia	36 meses		
Número de atenciones contratadas	Ilimitadas		

b) Umbrales de Niveles de Servicio

Respuesta oportuna de Incidentes	60% (Cantidad de incidentes respondidos oportunamente / Cantidad total de incidentes)
Solución oportuna de Incidentes Prioridad Alta	90% (Cantidad de incidentes prioridad Alta resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Alta)
Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	80% (Cantidad de incidentes prioridad Media y Baja resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Media y Baja)

c) Frecuencia de Monitoreo Acuerdos de Niveles Servicio

Durante etapa Operativa	Revisión trimestral de nivel de cumplimiento de las condiciones del servicio, frente a incidentes
--------------------------------	---

7. GESTIÓN DEL PERSONAL

No aplica.

8. OTRAS PENALIDADES

El incumplimiento de los umbrales de niveles de Servicio (descritas en el numeral 6.4 inciso b) traerá como consecuencia una penalidad económica que se ejecutará de la siguiente manera:

ANS	Cálculo de la Penalidad (*)
Respuesta oportuna de Incidentes	8% de penalización en la reducción del costo mensual del servicio
Solución oportuna de Incidentes Prioridad Alta	10% de penalización en la reducción del costo mensual del servicio
Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	8% de penalización en la reducción del costo mensual del servicio

*La penalidad se cobrará de forma mensual (si es que ocurriese) y es acumulativa, descontándose del monto de pago trimestral antes de emitir la factura.

9. ENTREGABLES

El POSTOR está obligado a presentar la siguiente documentación:

9.1 Entregables posterior a la firma de contrato, deberá presentarse dentro de los 15 días siguientes de iniciado el servicio:

- Acta de conformidad de inicio del servicio, firmada por el Proveedor y COFIDE.
- Documentación emitida por el postor, donde se indique el periodo del servicio a contratar.
- Declaración Jurada, suscrita por el firmante de la oferta, con el compromiso de brindar los servicios de Soporte y Actualizaciones acorde a lo establecido en las presentes especificaciones técnicas.
- Documento donde se indique que el contratista está certificado por SWIFT dentro de su Shared Infrastructure Programme y listado en el Service Bureau Directory.

9.2 Adicionalmente, durante el periodo de vigencia del servicio se deberán considerar los siguientes entregables periódicos:

- Mensual: Envío de reportes de mensajes SWIFT FIN (mensajes entrantes y salientes) en formato XML (Mes completo), extraídas de la plataforma SWIFT Alliance Access del proveedor. Los informes mensuales, se presentarán a los quince (15) días calendarios (vía email), contados a partir del día siguiente de finalizado el mes en ejecución.
- Trimestral: Informes de reportes de servicio o tickets de atenciones trimestrales por Soporte y Mantenimiento Correctivos, detallando las causas del problema, y las actividades para su resolución.
- Trimestral: Diagrama de Arquitectura de la Solución SWIFT (Aplicaciones/Servicios) y Diagrama de Arquitectura de Comunicaciones SWIFT, en formato MS Visio. Este entregable debe ser remitido como parte de los entregables trimestrales, el cual debe contener la información actualizada a la fecha de entrega.
- Los informes trimestrales, se presentarán a los quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de finalizado el trimestre en ejecución.

9.3 Etapa de Cierre y Transferencia

- Esta Etapa será realizada en caso ocurriese la migración a un nuevo proveedor.
- *Se entregará un informe técnico o constancia evidenciando la exportación e importación del certificado PKI, en un plazo no mayor a 10 días calendarios previos a la finalización del contrato.*

El informe deberá incluir las actividades propias del acompañamiento a COFIDE o a quien éste designe, en la exportación e importación de los Swiftnet PKI certificates, Autorizaciones RMA, así como configuraciones básicas necesarias para la transferencia del servicio de COFIDE hacia una nueva contratación.

Los entregables serán remitidos en formato digital (PDF), vía url y correo electrónico indicado en los siguientes ítem:

- <https://facilita.gob.pe/t/4897>
- entregablesti@cofide.com.pe

10. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo del servicio se establece en treinta y seis (36) Meses, contados desde el 01/01/2025 al 31/12/2027 con la suscripción del acta de conformidad de inicio del servicio.

11. FORMA DE PAGO

El pago se ejecutará en doce (12) cuotas TRIMESTRALES, luego de iniciado el servicio, de entregada la documentación exigida en el numeral **9. Entregables**, y de otorgada la conformidad del servicio por parte del área usuaria, de acuerdo con el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad deberá contar con la siguiente documentación:

- Entregables según términos de referencia.

- Informe de supervisión del servicio sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato elaborado por el Departamento de TI.
- Acta de conformidad firmado emitido por la gerencia usuaria.
- Comprobante de pago

12. GARANTÍA

No aplica.

13. DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Gerencia y el Departamento de TI.

14. SUB CONTRATACIÓN SIGNIFICATIVA

Si contestó Sí a la consulta: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por COFIDE?, responder lo siguiente:

- a. En caso de falla o suspensión del servicio, ¿Podría verse afectada la Corporación respecto a:
- Ingresos: Sí No ...x.... Solvencia: Sí
 No ...x....
- Continuidad Operativa: Sí No ...x....
- b. Identificar y marcar el proceso de la Corporación que esté relacionado con el contrato del servicio solicitado:

P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----------------	-----

P01= Captación

P02= Colocación

P03= Invers. y Gestión de Tesorería

P04= Fideic. y Comis. de Confianza

P05= Cartera Cedida

P06= Desarrollo de Nuevos Productos

P07= Apoyo al Desarrollo Económico

P08= Dirigir el Negocio

P09= Servicios Financieros

P10= Proveer Recursos Corporativos

P11= Registro y Control Operacional