



TERMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE MAINVIEW (AMI Ops) O EQUIVALENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS MAINFRAME”

I. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE MAINVIEW (AMI Ops) O EQUIVALENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS MAINFRAME

2. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir con la continuidad operativa de los canales de atención del Banco de la Nación (en adelante BANCO), como Agencias, Cajeros Automáticos, Cajeros Corresponsales, Banca por Internet, Banca Móvil, a través de mas 200 procesos automatizados; así como tener visibilidad de las alarmas, monitorear los eventos, administrar y gestionar los incidentes, detectar errores y fallas en el Equipo Central Mainframe,

El licenciamiento del Software Mainview (AMI Ops) del **Sistema de Gestión de Eventos Mainframe (en adelante SGEM)**, ayuda a optimizar el uso de los recursos y la operatividad de la infraestructura de TI del BANCO que soporta al Core Bancario actual y las aplicaciones administrativas. La presente contratación garantizará la disponibilidad de dicho servicio, coadyuvando en brindar prestaciones de calidad, eficiente atención e incrementando la satisfacción de los usuarios, contribuyendo al incremento de la productividad y los niveles de servicio, así como a una mejor calidad de atención a nuestros clientes internos y externos.

Se tiene programado realizar la migración del sistema operativo z/OS v 2.2 a la versión z/OS 2.4 del ambiente de producción en el equipo Central Mainframe, por lo que luego de la migración del sistema operativo se actualizará el software Mainview con su versión correspondiente; para asegurar la continuidad operativa de los más de 200 procesos automatizados en el Equipo Central Mainframe. Además, permitirá soportar las nuevas capacidades de procesamiento (MIPS) del Equipo Central Mainframe, así como de las nuevas exigencias transaccionales que se han establecido para el actual Core Bancario a través de una arquitectura madura, estable y eficiente, la misma que permita asegurar la continuidad operativa de los servicios bajo la demanda actual y su expansión para los próximos tres (03) años.



El licenciamiento de Software Mainview (AMI Ops) del SGEM, incluye el soporte del software, el cual permitirá contar con el soporte del personal especializado en forma remota para atender los incidentes que se pueda presentar durante la migración del sistema operativo z/OS v 2.2 a la versión z/OS 2.4 en producción del equipo Central Mainframe, así como contribuirá a la revisión de los problemas y administración de incidencias, eventos y fallas de los Software, para que el sistema siga operando de manera adecuada, permitiendo asegurar la continuidad operativa de los servicios que ejecuta el Mainframe.

3. VINCULACION CON LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL VIGENTE (2022-2026) DEL BANCO

El Licenciamiento de Software Mainview (AMI Ops del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe está alineada con los siguientes objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional BANCO 2022-2026:

- OE N° 11 Garantizar la estabilidad operativa

Debido a que se encuentra orientado a la optimización de los recursos del sistema central (Mainframe) y mantener la disponibilidad ininterrumpida de los servicios transaccionales brindando una mejor calidad para los clientes del BN. Asimismo, se encuentra orientado a mejorar y alinear los procesos de gestión de eventos en todos los servicios centrales internos del Banco.

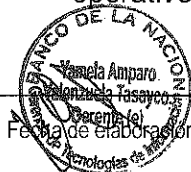
4. PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

La presente prestación se encuentra estandarizado según **Resolución de Gerencia de Administración y Logística N°005-2024-BN/5500**, que aprueba la estandarización del uso de la Licencia del Software Mainview (AMI Ops) del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe, por el periodo de tres (3) años.

5. ANTECEDENTES

En la actualidad el BANCO cuenta con un Equipo Central Mainframe que está conformado por el sistema operativo, interfases, procesos, sistemas, subsistemas y protocolos de comunicaciones, etc, que permite brindan soporte a la red de Teleproceso del Banco que cuenta principalmente con varios canales en línea para su plataforma de atención al público, siendo los principales la red de oficinas, red de cajeros automáticos, red de agentes corresponsales, banca por internet y banca celular.

El Equipo Central Mainframe actualmente se basa en un equipo IBM z/15 con sistema operativo z/OS 2.2, modelo 8562-X02 y con capacidad de procesamiento de 2711





MIPS para el ambiente de Producción. Asimismo, los softwares Mainview del SGEM se encuentran instalados en el Equipo Central Mainframe IBM z/15 para asegurar la operatividad de más de 200 procesos automatizados, así como para el monitoreo de eventos, administrar y gestionar los incidentes, detectar errores y fallas en el Equipo Central Mainframe.

Los softwares Mainview licenciados que a la fecha no cuentan con Soporte ni Mantenimiento son los siguientes:

- Mainview AutoOPERATOR for ZOS
- Mainview AutoOPERATOR for CICS
- Mainview for CICS
- Mainview for ZOS
- CMF Monitor
- Mainview for IP

Además, se tiene programado realizar la migración del sistema operativo z/OS v2.2 a la versión z/OS 2.4 del ambiente de producción en el equipo Central Mainframe, por lo que luego de la migración del sistema operativo; se actualizará el Software Mainview del Sistema de Gestión de Eventos con su versión correspondiente, así como con el Soporte y Mantenimiento de Fabrica para que los más de 200 procesos automatizados desarrollados sigan operando.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar una empresa del rubro tecnológico que brinde el servicio de suscripción de Licencia de Software Mainview (AMI Ops) del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe del BANCO, para asegurar la continuidad operativa de los más de 200 procesos automatizados (reglas), tener visibilidad de las alarmas, monitorear los eventos, administrar y gestionar los incidentes, detectar errores y fallas en el Equipo Central Mainframe, soporte del software y mantenimiento, y asegurar la migración del sistema operativo z/OS v2.2 a la versión z/OS 2.4 en el Equipo Central Mainframe (primero en el ambiente de Desarrollo y finalmente en Producción), que brinda servicio a la red de oficinas, red de cajeros automáticos, red de agentes corresponsales, banca por internet y banca celular.

El licenciamiento es para una capacidad de procesamiento de 2711 MIPS.

El proveedor deberá proveer la actualización de Licencia de Software Mainview actual con la última versión disponible de software Mainview (AMI Ops) del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe, para asegurar la operatividad del SGEM en el Equipo Central Mainframe.



El proveedor deberá ser capaz de brindar el soporte de primer nivel de forma directa al Banco de la Nación y el soporte especializado en idioma español/inglés el cual deberá ser de rápida respuesta ante incidentes que afecten la operatividad y el correcto funcionamiento del servicio del cual será integrado. Asimismo, con este soporte se podrán tomar acciones inmediatas ante amenazas de seguridad que se presenten sobre estos sistemas, proveyendo las instrucciones y/o manuales para la aplicación de parches de seguridad liberados para la mitigación de los riesgos sobre estos equipos. Además, se requiere como parte del soporte especializado proveer las actualizaciones de versiones.

Toda la información que nos remita el proveedor como procedimientos, manuales y cualquier otro documento personalizado y elaborados para el Banco para operar el Sistema Mainview, deberán ser en inglés en formato digital.

El proveedor deberá contemplar la provisión de un servicio BMC Success Subscription Enhanced brindado por especialistas en idioma español/inglés, a través de un esquema de créditos disponibles, para que el Banco pueda seleccionar entre opciones como: capacitación, asesoramiento técnico en idioma español/inglés de primer nivel, implementación de algunas funcionalidades a convenir entre ambas partes, entre otros. Este servicio tendrá asignado un gerente de la marca que supervisará y coordinará la ejecución de los servicios de BMC.



7. SISTEMA DE CONTRATACION

Sistema de Contratación de suma alzada.



8. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

8.1. Descripción y condiciones del servicio

La prestación comprende el licenciamiento del Software Mainview (AMI Ops) del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe, bajo la modalidad de suscripción on premise, conforme al siguiente detalle:


Relación de los softwares y capacidad en MIPS del z15:

N°	Descripción del software	C Capacidad en MIPS – z15
1	BMC AMI Ops Automation for z/OS (anteriormente nombrado "Mainview AutoOPERATOR for ZOS")	2711



[Handwritten signature]



GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE MAINVIEW DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS MAINFRAME O EQUIVALENTE	
---	--	---

2	BMC AMI Ops Automation for CICS (anteriormente nombrado "Mainview AutoOPERATOR for CICS")	2711
3	BMC AMI Ops Monitor for CICS (anteriormente nombrado "Mainview for CICS")	2711
4	BMC AMI Ops Monitor for z/OS (anteriormente nombrado "Mainview for ZOS")	2711
5	BMC AMI Ops Monitor for CMF (anteriormente nombrado "CMF Monitor")	2711
6	BMC AMI Ops Monitor for IP (anteriormente nombrado "Mainview for IP")	2711

Características del software:

Se requiere el licenciamiento del Software Mainview (AMI Ops) con las siguientes características:

MAINVIEW AutoOPERATOR for z/OS - BMC AMI Ops Automation for z/OS

Detección de eventos a través de reglas para administrar los mensajes y eventos más críticos del z/ OS, JES2 y de los subsistemas estándar de la plataforma z/OS.

Automatización del sistema z/OS y subsistemas CICS, VTAM, TCP/IP, USS. Con

Supervisión y administración avanzadas para CICS 4.2 y superiores, VTAM, IP. Aplicando procedimiento en REXX, para los procesos automatizado.

La suscripción y actualización del software MAINVIEW AutoOPERATOR proporciona reglas de administración fáciles de generar y amplia administración de alarmas para asegurar la alta disponibilidad de las aplicaciones del BANCO.

MAINVIEW AutoOPERATOR for CICS - BMC AMI Ops Automation for CICS

El producto MAINVIEW AutoOPERATOR for CICS proporciona reglas de administración fáciles de generar y amplia administración de alarmas para asegurar la alta disponibilidad de sistemas CICS.

Proporciona administración ilimitada de cualquier tamaño de ambiente CICS.

Una aplicación en línea CICS SYSTEM STATUS que muestra el ambiente actual de CICS y excepciones operacionales. Respectando los niveles de control si los requiere las transacciones.





MAINVIEW for CICS - BMC AMI Ops Monitor for CICS

El producto MAINVIEW for CICS ofrece una fuerte solución de supervisión y administración que proporciona capacidades de análisis extenso y determinación de problemas para ambientes CICS y CICSplex. MAINVIEW for CICS está diseñado para supervisar y administrar los sistemas de CICS en ambientes estándar, Sysplex, CICSplex, y de datos compartidos.

Proporciona la administración del desempeño y reporteo pleno de funciones. Se integra con el producto MAINVIEW AutoOPERATOR™.

Proporciona una visión global de las transacciones que corren en un CICSplex o de todas las Regiones CICS en un z/OS y muestra cómo cada transacción está usando los recursos de CICS.

MAINVIEW for z/OS - BMC AMI Ops Monitor for z/OS

MAINVIEW for z/OS está diseñado para monitorear y administrar el ambiente tradicional del z/OS del BANCO o el ambiente Parallel Sysplex z/OS.

Proporciona el monitoreo en línea en tiempo real e histórico del desempeño de los recursos y dispositivos.

Ofrece monitoreo de Niveles de Servicio y Objetivos de Carga de Trabajo (Workloads) para las aplicaciones críticas del negocio.


CMF MONITOR - BMC AMI Ops Monitor for CMF

El producto CMF MONITOR ayuda a los centros de datos a cumplir con los objetivos de performance e incrementar la productividad. Colecciona datos sobre un amplio rango de actividad del sistema.

MAINVIEW for IP - BMC AMI Ops Monitor for IP

El producto MAINVIEW for IP se ocupa específicamente de las importantes áreas de disponibilidad, afinamiento y volumen de trabajo e información relativo al protocolo de comunicaciones TCP/IP. Permite a los administradores medir el uso por nombre de Host, así como el tipo de dirección y pone en correlación el volumen y carga de trabajo de la red con otros eventos que ocurren en el sistema.

Debe tener la capacidad de integrarse a la plataforma BMC Truesight o superior con la que cuente el BANCO.

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE MAINVIEW DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS MAINFRAME O EQUIVALENTE	
---	--	---

8.2. Actividades y procedimiento

8.2.1. Instalación y configuración

La instalación del Software Mainview (AMI Ops), se realizará en los equipos informáticos del Banco de la Nación (Mainframe) la instalación de la suscripción de las licencias puede ser remota.

Dicha instalación abarcará los siguientes aspectos:

- Ingreso del código de software
- Verificación del software
- Prueba funcional
- Puesta en marcha

Plataforma de Funcionalidad

La instalación de los softwares se realizará en el ambiente de producción del Equipo Central Mainframe que es un equipo IBM System z15, con una capacidad de 2711 MIPS, así como con un sistema operativo z/OS 2.2.

EL CONTRATISTA deberá resolver cualquier Incidente en el SGEM, causados por los softwares BMC Mainview (BMC AMI Ops) o bugs, denominándose Incidente a cualquier Interrupción no planificada que no forma parte del desarrollo habitual del funcionamiento o servicio prestado por el SGEM y que causa, o puede causar, una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de los productos componentes.

Registro de Incidentes

- EL CONTRATISTA deberá brindar el número telefónico o central de llamadas para efectuar el registro de Incidentes, además de brindar el acceso a su sistema de gestión de incidentes (SGI), asignando un N° de Ticket para el incidente reportado, el cual una vez solucionado, será cerrado con el aval del personal del BANCO.
- El BANCO registrará los incidentes que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - o Fecha y hora
 - o Descripción del incidente
 - o Servicios de TI que cuya gestión y monitoreo se ven afectados por el incidente.
 - o Nivel de severidad del incidente (Urgente y Critico).
 - o Nombre, teléfono y dirección del Contacto en el BANCO.



Atención de Incidentes

- Se abrirá un caso con la Mesa de Ayuda del fabricante para resolver incidentes, debiendo mantener permanentemente informado al personal del BANCO, sobre el estado de dicho caso y efectuando el seguimiento del mismo hasta la completa resolución del incidente. Dicha asistencia será remota, para lo cual el BANCO otorgará accesos del tipo VPN.
- El CONTRATISTA no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los debe garantizar en toda circunstancia el escalamiento de los incidentes.
- Para la solución de incidentes, se brindará el acceso a los sistemas del Banco el tiempo que fuera necesario (24 x 7 durante el tiempo del contrato) brindándole todas las facilidades e personas que estén al alcance para que el personal de soporte cumpla sus labores.

Cierre del Incidente

- EL CONTRATISTA, mediante correo electrónico dirigido a la persona de contacto (referida por el Banco de la Nación, de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica) detallará las acciones realizadas para resolver el Incidente. El personal técnico de dicha Sección decidirá el cierre del incidente confirmando la normalización del servicio por el BN.

EL CONTRATISTA deberá poner a disposición del BANCO las últimas actualizaciones de los **Softwares Mainview (AMI Ops) del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe**, liberadas por el fabricante, la versión instalada o actualizada debe tener todos los parches para que soporte la versión z/OS V2.2 o superior. Asimismo, deberá mantener informado al BANCO sobre las nuevas mejoras y beneficios de dichas versiones, actualizaciones, fixes y parches de los softwares mediante comunicación directa, correos, sitios web, revistas, invitación a eventos, foros.

EL CONTRATISTA proporcionará acceso a los foros o grupos de usuarios, en los sitios o páginas de Internet del fabricante, que correspondan a los productos del **SGEM**. Asimismo, dará acceso a consultas directas al fabricante mediante su sitio en Internet con el fin de tratar y resolver asuntos técnicos.

EL CONTRATISTA proveerá asistencia en idioma español/inglés, resolución a consultas de parte del personal técnico del BANCO, referente a un cambio en la configuración de un reporte, una vista, o mejoras; e indicará el procedimiento. Todo esto es referente a la personalización e implementación de las mejoras a los productos del **SGEM**.





EL CONTRATISTA deberá garantizar que todas las funcionalidades características y componentes del Software Mainview (AMI Ops) del **Sistema de gestión de eventos Mainframe (SGEM)** operen conforme a las especificaciones del fabricante para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones, actividades y funciones:

- La disponibilidad del servicio de soporte remoto en caso de incidentes será de 24 horas por 7 días de la semana*.
- Realizar verificación de las principales funcionalidades del Software.
- Apoyar en la administración y explotación del software de gestión de eventos.
- Apoyar en las mejoras y personalizaciones.
- Obtener cuadro estadístico del uso de los productos contratado.

EL CONTRATISTA en coordinación con el personal técnico del BANCO, definirán la conveniencia y oportunidad para las implementaciones de las nuevas versiones, actualizaciones, fixes y parches de los **Software del Sistema de gestión de eventos Mainframe**.

*Sólo en casos excepcionales, el Banco solicitará servicio presencial

8.3. INFORMES DEL SERVICIO

Deberá generarse un documento que incluya lo siguiente:

- ✓ Informe de la activación y configuración de las licencias, en idioma español y/o inglés.
- ✓ Documento conteniendo la entrega formal electrónica de las claves de las licencias en la modalidad de suscripción on premise del software.

Los documentos mencionados deberán ser presentados a los 5 días calendario de culminado la activación de las licencias del software Mainview (AMI Ops)

8.4 NIVELES DEL 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, 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.

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, de acuerdo con los tiempos indicados en la presente sección.

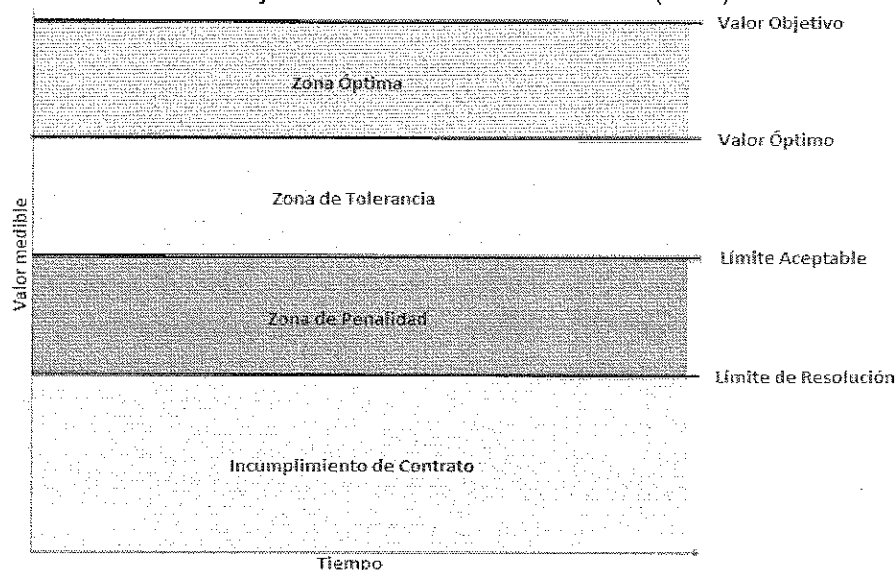
Los Niveles de Servicio Objetivo (SLO) forman parte del Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA). Éstos deberán ser medidos y gestionados, de manera individual, con la finalidad de que repercuta en una mejora del servicio con la consecuente satisfacción de clientes y usuarios.

La evaluación periódica de los SLAs será realizada por el BANCO DE LA NACIÓN, y de acuerdo con la metodología establecida durante la fase de inicio del servicio.

Durante la prestación de los servicios, los Niveles de Servicios e Indicadores de Desempeño serán revisados cada seis meses por el BANCO DE LA NACIÓN, en coordinación con el CONTRATISTA.

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

Zonas de los Objetivos de Niveles de Servicio (SLO)





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 atención 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 atención 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:


Prioridades de atención:

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.

Sobre la base de esta definición, se inicia el servicio de suscripción de licencias mantenimiento y soporte del software, el BANCO DE LA NACIÓN y el CONTRATISTA,

SUSCRIPCIÓN LICENCIAS	PRIORIDAD SERVICIO 'PRODUCCION'
BMC AMI Ops Automation for z/OS (anteriormente nombrado "Mainview AutoOPERATOR for ZOS")	PREMIUM (Gold)

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN SUBGERENCIA PRODUCCIÓN	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE MAINVIEW DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EVENTOS MAINFRAME O EQUIVALENTE	
---	--	---

BMC AMI Ops Automation for CICS (anteriormente nombrado "Mainview AutoOPERATOR for CICS")	PREMIUM (Gold)
BMC AMI Ops Monitor for CICS (anteriormente nombrado "Mainview for CICS")	PREMIUM (Gold)
BMC AMI Ops Monitor for z/OS (anteriormente nombrado "Mainview for ZOS")	PREMIUM (Gold)
BMC AMI Ops Monitor for CMF (anteriormente nombrado "CMF Monitor")	PREMIUM (Gold)
BMC AMI Ops Monitor for IP (anteriormente nombrado "Mainview for IP")	PREMIUM (Gold)

PRIORIDADES DE ATENCIÓN

Soporte Anual. De encontrarse disponible el contratista incluirá en el soporte lo siguiente:

- Para las versiones y actualizaciones recientes de los Productos, provee fixes a bug, parches o soluciones alternativas para lograr que el producto opere conforme con la documentación de operación vigente a ese momento, y
- Nuevas versiones y actualizaciones, en la medida que éstos fueran suministrados sin cargo adicional a todos los clientes inscritos en Soporte.

Soporte

Soporte integral las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos los días festivos publicados) para los casos de gravedad 1 en la lista de productos admitidos. Esto incluye un tiempo de respuesta de una hora de reloj para los casos de Severidad-1. Los casos de severidad 2-4 deberán ser atendidos de 7 am a 7 pm, de lunes a viernes (excluye los días festivos publicados).

Soporte	Horas de Operación	Metas de Respuesta Inicial (Vea Definiciones de Severidad para el criterio S1-S4)	Disponible en la compra de:
Continuous Support (PREMIUM -GOLD)	Continuous Hours 24 horas x 7 días (Incluye feriados publicados) Horario de Trabajo Local (para S2 - S4) 7am-7pm, L-V (Excluye feriados publicados)	S1 = 1 Hora - Hora del reloj S2 = 4 Horas de Negocios S3 = 8 Horas de Negocios S4 = 12 Horas de Negocios	Todos los productos On-Premise incluyendo Mainframe



Prioridad de cada Caso/Clasificación de la Severidad del Problema. Aplica el siguiente cuadro de Nivel de Severidad:

Nivel de Severidad	Criterios de Severidad
1	Impacto Crítico en el Servicio Un asunto crítico, afecta el servicio primario del negocio, la principal aplicación, o un sistema de misión crítica. Los recursos del Banco se encontrarán disponibles y dispuestos a trabajar en un esquema de 7x24 en conjunto para resolver el asunto. Características de un asunto de severidad 1 incluye: <ul style="list-style-type: none"> • El servicio del negocio no está operativo • Se cae el sistema en producción • Riesgo en la integridad de los datos • Falla el respaldo de producción y la recuperación de las operaciones.
2	Impacto Significante en el Servicio ó en la Implementación El servicio del negocio, la principal aplicación o sistema está seriamente afectado o la implementación frenada. No hay disponible una solución alternativa aceptable.
3	Impacto Moderado en el Servicio El servicio de negocio, la principal aplicación o sistema está moderadamente impactado, no se ha perdido información y el servicio de negocio, aplicación o sistema está todavía funcionando. La cuestión puede ser temporalmente solucionada usando una solución alternativa disponible.
4	Sin Impacto en el Servicio Problemas no críticos, preguntas generales, requisitos de mejoras o funcionalidades que no concuerdan con las especificaciones documentadas.

8.5 Lugar y plazo de ejecución de la prestación

8.5.1 Lugar

Las licencias del software Mainview (AMI Ops), del **Sistema de Gestión de Eventos (SGEM)**, serán instalados, en el Data Center Principal situado en la sede principal del BANCO con dirección Av. Javier Prado Este N° 2499 San Borja. Sin embargo, ante cualquier contingencia todos los productos pueden ser reubicados dentro de la ciudad de Lima y/o en forma remota en el Data Center de Chiclayo, manteniendo a capacidad de MIPS contratada.



8.5.2 Plazo de la Prestación

El plazo de ejecución de la prestación es de 1095 días calendario (36 meses), contabilizado desde el día siguiente de la firma del contrato de la licencia del software Mainview (AMI Ops).

La activación de la licencia puesta en funcionamiento se llevará a cabo dentro del plazo máximo de 30 días calendario, a partir del día siguiente de la firma del contrato.

8.6 Requisitos y recursos del proveedor

8.6.1 Recursos a ser provistos por el proveedor

Un (01) Especialista en Software del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe o un Especialista BMC Success Subscription Enhanced

Será el representante técnico de EL CONTRATISTA con relación al cumplimiento de todas sus obligaciones y requerimientos solicitados para la prestación materia del presente Contrato, quien deberá contar con la siguiente calificación:

Requisitos:

Deberá contar como mínimo con cuatro (4) años de experiencia realizando implementación de Software del Sistema de Gestión de Eventos Mainframe o soporte o mantenimiento o gestión u operación, o conocimiento de sistema operativo

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará para la firma de contrato, con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. Subcontratación¹

¹ Es preciso diferenciar la subcontratación de otras figuras contractuales próximas y muy usuales en el ámbito de las contrataciones.

Así, podemos referirnos al conjunto de contratos de diversa naturaleza y objeto que el contratista puede realizar con personas naturales o jurídicas para proveerse a sí mismo, de los medios necesarios para cumplir con la o las prestaciones a su cargo frente a una Entidad. Por ejemplo, la contratación de personal para realizar las prestaciones, la adquisición de equipos que serán suministrados a la entidad, o las materias primas para producir el bien requerido por la otra parte, etc.

Sobre el particular, como bien afirma Roberto Dromi "No todo convenio celebrado por el contratista con



Se encuentra prohibida la subcontratación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

9.2. Confidencialidad

EL CONTRATISTA así como todo el personal de este, se compromete a guardar absoluta confidencialidad, reserva y secreto respecto de la información que EL BANCO le proporcione, así como de aquella correspondiente a acciones que realice en la ejecución del presente contrato, o de la cual tome conocimiento sea voluntaria o involuntariamente, con ocasión y a consecuencia de la ejecución del presente contrato o por error de quien se la provea, bajo cualquier modalidad o vía de acceso, y aquella obtenida o producida por EL CONTRATISTA para EL BANCO en razón de la ejecución de ambas prestaciones; siendo su compromiso formal utilizar dicha información exclusivamente para la ejecución contractual y de ningún modo en perjuicio de EL BANCO.

Asimismo, se obliga a adoptar todas las acciones necesarias, incluidas aquellas que correspondan frente a sus clientes y a su personal, a efectos de que la información suministrada por EL BANCO o a la que la empresa tuviera acceso se mantenga en absoluta reserva, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato.

respecto del cumplimiento del contrato principal, implica un subcontrato, ni menos aún una cesión. Así, no son subcontratos los acuerdos que el contratista realice con terceros para proveerse de fondos que faciliten la ejecución del contrato, o con las personas que trabajan a destajo, o con sus proveedores".

Evidentemente estos contratos tienen peculiaridades que los aproxima al subcontrato, tales como, su carácter sucesivo en el tiempo respecto al contrato base o principal y estar funcionalmente dirigidos a permitir el cumplimiento del mismo, sin embargo, no están jurídicamente derivados del contrato base o principal manteniendo independencia jurídica frente al primero, y no están sujetos al deber de poseer el mismo contenido económico del contrato base o principal.

Por tanto, los contratos que pueda o deba realizar el contratista para cumplir con sus prestaciones, en principio no constituyen una modalidad de subcontrato, sino la actividad ordinaria del proveedor o contratista para poder cumplir sus prestaciones.

En ese mismo sentido, el Tribunal de Contrataciones del Estado mediante Resolución No. 878/2022-TCE-S3, señaló: "(...) es importante tener en cuenta que no precisamente todos los contratos que vinculen al contratista con terceros para provisionarse de los medios e implementos necesarios y cumplir con las prestaciones a su cargo, constituyen subcontratos, pues dicha interpretación conllevaría a que el Contratista participe en cada una de las etapas productivas del bien que se ha comprometido a entregar."



EL CONTRATISTA declara expresamente que constituye causal de resolución del presente contrato, la infidencia de cualquier miembro de su organización, por lo que EL CONTRATISTA garantiza que hace su mejores esfuerzos para que ninguno de los profesionales, empleados y trabajadores de su organización revelará a ningún tercero la información contenida en la documentación que le proporcione EL BANCO para la ejecución del servicio, así como la información que pudiera obtener como consecuencia del mismo.

El compromiso de confidencialidad se prolonga indefinidamente aún después de terminado el proyecto, y se hace extensivo al personal del CONTRATISTA aun cuando ellos hayan dejado de tener vínculo laboral con EL CONTRATISTA.

9.3. Medidas de control durante la ejecución contractual

- Áreas que coordinarán con el proveedor: Sección Soporte de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de tecnología de la Información
- Áreas responsables de las medidas de control: Sección Soporte de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de tecnología de la Información



9.4. Conformidad de los servicios

La conformidad será otorgada por Sección Soporte de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de Tecnología de la Información.



9.5. Forma de pago

El Banco de la Nación, realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en dólares americanos en único pago previa conformidad.

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

- El Informe del servicio del proveedor.
- Informe del funcionario responsable de la Sección Soporte de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de tecnología de la Información, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Acta de Conformidad del servicio suscrito; otorgada por el Banco.



Alvaro



El Informe del servicio del proveedor y el Comprobante de Pago), se debe presentar en la Mesa de Partes Digital: (<https://facilita.gob.pe/t/1871>), en el



horario de atención que son las 24 horas, los 7 días de la semana, todos los días del año. La recepción de los escritos, solicitudes y documentos electrónicos a través de dicho canal se sujeta a la siguiente regla:

- a) Desde las 00:00 h hasta las 16:30 h de un día hábil, se consideran recibidos el mismo día.
- b) Después de las 16:30 h hasta las 23:59 h, se consideran recibidos el día hábil siguiente.
- c) Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidos al primer día hábil siguiente.

9.6. Responsabilidad por vicios ocultos

La conformidad de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, por un plazo no menor a dos (2) años contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 146 de su Reglamento.

10. CONTRATACIONES CALIFICADAS COMO SIGNIFICATIVAS

LINEAMIENTOS GENERALES

El Proveedor se obliga a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, por parte del Área Responsable del Contrato y la Unidad de Auditoría Interna del Banco, así como de la Sociedad Auditora Externa, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en la oportunidad que cualquiera lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el proveedor en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente el proveedor se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dicha revisión.

El incumplimiento de las obligaciones que asume el proveedor en las cláusulas referidas constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del proveedor de pagar al Banco la indemnización correspondiente limitado al monto total de lo contrato.

En caso el Banco incurriera en costos y/o multas establecidas por parte de un organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción



y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio por causas imputables al Proveedor, éste se hará totalmente responsable de dichas penalidades, costos y/o multas, asumiendo que el importe no supere del valor del contrato. Por lo que el Banco, podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBESSEGURIDAD

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

✓ **Resolución SBS N° 504-2021, que aprueba el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad”.**

- En atención al Artículo 22. Servicios provistos por terceros

El CONTRATISTA se obliga a adoptar las medidas necesarias para que sus trabajadores, representantes y terceros que intervienen en el servicio contratado, cumplan con las disposiciones relacionadas a la seguridad de información y ciberseguridad establecidas en la normativa interna del Banco.

El CONTRATISTA es el responsable del resguardo y protección de los activos de información (equipos, dispositivos informáticos, aplicaciones, información, entre otros) de propiedad del Banco de la Nación, involucrados en el servicio contratado, que se encuentren bajo la administración del CONTRATISTA o formen parte de dicho servicio.

El CONTRATISTA permitirá, facilitará y/u otorgará al Banco la revisión del cumplimiento de las medidas de seguridad de la información relacionadas al servicio contratado.

✓ **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.**

- En atención al numeral 5.19 Seguridad de la información en las relaciones con los proveedores

El CONTRATISTA debe contar con un proceso de gestión de riesgos, alertas e incidentes de seguridad de la información, relacionados con el servicio contratado. Las evidencias de la existencia y ejecución de dicho proceso deben ser remitido al Banco.



EL CONTRATISTA, comunicará al Banco cualquier cambio que realice en los sistemas tecnológicos asociados al servicio contratado. El CONTRATISTA coordinará con el Banco a fin de definir las acciones pertinentes para dicha actividad.

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con los controles establecidos por el Banco, incluidos el control de acceso, la revisión del desempeño, el seguimiento, la presentación de informes y la auditoría, así como las obligaciones enmarcadas en los requisitos de seguridad de la información del Banco.

Los documentos originales y copias de la información empleados por EL CONTRATISTA para la provisión y ejecución del servicio contratado, deberá ser devuelta a EL BANCO al término del servicio en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios de su culminación.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- EL BANCO es propietaria de toda la información confidencial que, por razones del alcance del objeto del presente contrato, entregue a EL CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA se compromete a mantener la confidencialidad y reserva absoluta y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita del Banco, toda información a la que tenga acceso, que le sea suministrada o conozca directa o indirectamente durante la ejecución del servicio contratado.
- El compromiso de confidencialidad se prolonga hasta por 10 años después de terminado el servicio y se hace extensivo al personal de EL CONTRATISTA aun cuando hayan dejado de tener vínculo laboral con EL CONTRATISTA.
- 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 competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.
- Los documentos originales y copias de la información confidencial, empleados por EL CONTRATISTA para la provisión del servicio contratado, deberá ser devuelta a EL BANCO en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios de la culminación del servicio.
- EL CONTRATISTA está autorizado para que su personal pueda hacer uso de la información confidencial provista por EL BANCO siempre que dicho 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 de incumplimiento del acuerdo de confidencialidad que hayan sido cometidas por el personal asignado para la ejecución del servicio objeto del presente Contrato.

- El CONTRATISTA no debe capturar, utilizar, almacenar, acceder, visualizar ni desviar la información de los clientes y usuarios del Banco, sin la autorización expresa del Banco.

PROTECCIÓN DEL SECRETO BANCARIO, TELECOMUNICACIONES, DATOS PERSONALES Y DELITOS INFORMATICOS:

EL CONTRATISTA declara conocer las sanciones tipificadas en la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos (integridad de datos informáticos, tráfico ilegal de datos, interceptación de datos informáticos), y la Ley N° 30171 que modifica la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas o su equivalente con los estándares internacionales que apliquen al servicio contratado.

GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

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



