



FORMATO DE CONTRATO MENOR DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Gerencia de Tecnologías de información
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	459
Objetivo estratégico	6.0 Contar con un diseño organizacional, procesos, tecnología e infraestructura que busquen la eficiencia y contribuyan al logro de las metas y la rendición de cuentas en la SBS.
Denominación de la Contratación	Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Actualización para la Plataforma QueueSmart Enterprise.
Persona de contacto del AU/ATE	Edgar Pallarozo Rodriguez
Compatibilización	03885-2025
FINALIDAD PUBLICA	Es la contratación del servicio de soporte técnico, actualización y mantenimiento de la plataforma QueueSmart Enterprise, el cual permitirá al Departamento de Servicios al Ciudadano (DSC) gestionar y organizar de manera más eficiente el servicio de atención al ciudadano en forma presencial, en la oficina principal y en las oficinas descentralizadas de la Superintendencia, en beneficio de la población.
OBJETIVO DE LA CONTRATACION	El objeto es la contratación del servicio de soporte técnico, actualización y mantenimiento de la plataforma QueueSmart Enterprise de la Superintendencia
CONTRATACIÓN CON PROVEEDOR ESPECÍFICO	
La empresa Bissnetcorp S.A.C. es el fabricante de la plataforma QueueSmart Enterprise. La Superintendencia adquirió dicha plataforma en el año dos mil diecinueve (2019) para soportar el servicio de atención al ciudadano, integrándose con otras aplicaciones complementarias preexistentes. Es preciso señalar que es indispensable la renovación el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización de la mencionada infraestructura.	
Razón social del proveedor	BISSNETCORP S.A.C.
RUC	20611246286
Persona de contacto del proveedor	Angie Vilchez Carbajal
Correo electrónico del proveedor	contacto@bissnetcorp.com
Número de teléfono del proveedor	905462799





CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR:

- El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización comprende los siguientes equipos de la plataforma:
 - Cuatro (04) Dispensadores de Tickets
 - Cuatro (04) Servidores
 - Cuatro (04) Equipos Lectores DNI azul y blanco 2D, PDF, OCR.
- El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para la plataforma QueueSmart Enterprise, debe estar disponible de lunes a viernes en el horario de 09:00 a 18:00 horas, sin límite de horas por intervención, ni cantidad de intervenciones mensuales del personal del contratista, dándose por atendido un problema cuando es solucionado en su totalidad.
- El servicio de soporte técnico y actualizaciones para el software de la plataforma QueueSmart Enterprise deberá cubrir lo siguiente:
 - Licencia de Software QueueSmartAdmin
 - Licencia de Software QueueVentanilla
 - Licencia de Software QueueDisplay
 - Módulo Generador de tickets QueueSmartTicketera
 - Módulo de Monitoreo de QueueOpenView
 - Módulo de Llamado por Voz QueueVoice
 - Módulo administrador de Reportes
- El contratista deberá responder las llamadas y/o mensajes de correo por requerimiento de servicio con un máximo de dos (02) horas, luego de la recepción de dicha llamada y/o mensaje de correo.
- El personal técnico del contratista deberá presentarse en las instalaciones de la Superintendencia para solucionar un problema o incidente reportado, si así se requiere. El primer análisis del incidente podrá realizarse de forma telefónica y/o remota, previa coordinación con la Superintendencia. En caso de que el diagnóstico determine que es necesaria la presencia del personal para resolver el problema/incidente, o si los requerimientos remotos no se ajustan a las facilidades que puede brindar la Superintendencia, el personal técnico deberá acudir de inmediato al sitio.

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:

El contratista será responsable del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio:

- **Tiempo de Respuesta,**
Se refiere al tiempo transcurrido desde el envío de un mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del contratista, hasta la asignación y presencia (física o remota) del especialista encargado en atender el incidente reportado. Dicho tiempo es de dos (02) horas como máximo. 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 por interrupción total en la operación del servicio.
 - Prioridad Media: Incidente por interrupción parcial en la operación del servicio.
 - Prioridad baja: Incidente por degradación en la operación del servicio.





<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de solución, Es el tiempo transcurrido desde el envío de un mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del contratista hasta la solución del incidente a satisfacción de la SBS. En caso de que el contratista no pudiera concretar la reparación dentro de los plazos estipulados, deberá proporcionar una solución alterna, mientras se llegue a una solución definitiva, sin que esto implique costo alguno para la SBS.<ul style="list-style-type: none">• Prioridad Alta: Tiempo de solución: máximo de 6 horas.• Prioridad Media: Tiempo de solución: máximo de 12 horas• Prioridad Baja: Tiempo de solución: máximo de 24 horas.	
LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p>Lugar: Las oficinas de atención al ciudadano de la Superintendencia se encuentran ubicadas en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lima: Avenida Dos de Mayo 1475, San Isidro.• Arequipa: Los Arces 302, Urb. Cayma 214.• Piura: Prócer Merino 164, Urb. Club Grau• Huancayo: Av. Mariscal Castilla 1209, El Tambo. <p>El plazo del servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización será de un (01) año, contado a partir del siguiente día de la firma del contrato.</p>
ENTREGABLES	
<ol style="list-style-type: none">1. El contratista debe hacer entrega del documento que acredite la vigencia del periodo de tiempo del servicio de soporte técnico contratado con el fabricante. Este documento debe ser entregado al siguiente día de la formalización del contrato a las siguientes cuentas de correo: epallarozo@sbs.gob.pe y mesadepartesvirtuales@sbs.gob.pe.2. Un Reporte semestral emitido por el contratista a ser entregado a los tres (3) días calendario culminado cada semestre, donde se indique los servicios de soporte por incidente atendidos durante dicho período, señalando: día, fecha de atención, nombre del personal de la Superintendencia que solicitó la atención y nombre del personal del proveedor que atendió el requerimiento. Este reporte deberá ser enviado a la cuenta de correo: mesadepartesvirtuales@sbs.gob.pe.	
CONFORMIDAD	<p>El área responsable de las coordinaciones con el contratista para las llamadas y cumplimiento del servicio, así como la recepción de los informes y el otorgamiento de la conformidad es el Departamento de Soporte Técnico y Servicios de Tecnologías de Información de la Gerencia de Tecnologías de Información.</p>
FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	<p>El pago por el monto total contratado se realizará en único pago, luego de la recepción del documento que acredite la vigencia del periodo de tiempo del servicio de soporte técnico contratado con el fabricante y luego de la conformidad del Departamento de Soporte Técnico y Sistemas de Tecnologías de Información mediante el documento "Acta de Conformidad".</p>





PENALIDADES:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO
Retraso en los tiempos de respuesta y solución establecidos en los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO	Monto total de la penalidad = 5% UIT, por cada retraso.	Para identificar el incumplimiento se validará los tiempos de atención de respuesta y de solución por parte del proveedor, a partir del envío del mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del proveedor, solicitando la atención respectiva. La Gerencia de Tecnologías de Información deberá emitir un informe sustentando la aplicación de penalidades y adjuntando las evidencias correspondientes.

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados, conforme a lo indicado en el literal c) del Artículo 69° de la Ley General de Contrataciones Públicas, por un plazo de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Superintendencia.

CLAUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y numeral 229.3 del artículo 229 de su Reglamento.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de LA SUPERINTENDENCIA en relación con el contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de LA SUPERINTENDENCIA, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.





En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA SUPERINTENDENCIA.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA SUPERINTENDENCIA el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

c) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante conciliación.

d) GESTION DE RIESGOS:

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo A del presente requerimiento.

**NOMBRE COMPLETO DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA / AREA TÉCNICA
ESTRATEGICA**

MARCOS ERNESTO AZAÑEDO ALVA

Jefe del Departamento Soporte Técnico y Servicios de Tecnologías de Información

FECHA: 06 de Noviembre de 2025





ANEXO A

Formato para identificar, evaluar y asignar riesgos					
1	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS				
	RIESGOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	- Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado			
	RIESGOS EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	- Disponibilidad del servicio de atención al ciudadano en las oficinas descentralizadas de la Superintendencia.			
2	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS				
	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	
	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado	Baja	X	Baja	
		Media		Media	
		Alta		Alta	X
	Disponibilidad del servicio de atención al ciudadano en las oficinas descentralizadas de la Superintendencia.	Baja	X	Baja	
		Media		Media	
Alta			Alta	X	
3	ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS				
	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado	Riesgo asignado a la Subgerencia de Logística			
	Disponibilidad del servicio de atención al ciudadano en las oficinas descentralizadas de la Superintendencia.	Riesgo asignado al contratista			



ANEXOS DE LA ORDEN DE SERVICIO/COMPRA (CLÁUSULAS DE ADHESIÓN)

CLÁUSULA PRIMERA.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

El CONTRATISTA conoce, acepta y se somete a las condiciones señaladas en los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas incluidas en la solicitud de cotización y es responsable de la veracidad de los documentos e información que presenta para la contratación.

CLÁUSULA SEGUNDA.- IMPEDIMENTOS PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

El CONTRATISTA, conoce, acepta y confirma que no está impedido para Contratar con el Estado de acuerdo con el artículo 30, numeral 30.1 de la Ley General de Contrataciones Públicas N° 32069.

CLÁUSULA TERCERA.- PROHIBICIÓN DE NEPOTISMO

El CONTRATISTA conoce, acepta y confirma que no se encuentra inmerso en las prohibiciones establecidas en la Ley N° 26771, que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en caso de parentesco.

CLÁUSULA CUARTA.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA conoce y acepta las condiciones sobre seguridad de la información establecidas por LA SUPERINTENDENCIA, que se detalla a continuación:

CONFIDENCIALIDAD

Se califica como confidencial toda la información obtenida, así como los informes y toda clase de documentos que produzca o tenga a su alcance EL CONTRATISTA para la ejecución del presente contrato.

Se entenderá como tal toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, así como la información proveniente de la función de supervisión, que sea revelada por LA SUPERINTENDENCIA a EL CONTRATISTA, en forma oral, escrita, o por cualquier otro medio o soporte para la realización de la prestación contratada; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule EL CONTRATISTA a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva respecto de dicha información, no pudiendo por tanto divulgarla sin autorización expresa de LA SUPERINTENDENCIA. Esta obligación subsistirá aún después de concluida la vigencia del presente contrato por un plazo mínimo de cinco (5) años.

EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la información confidencial de forma tal que solo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA SUPERINTENDENCIA.

EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento al deber de reserva al que se refiere esta cláusula.

INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA.

Previo evaluación y conformidad de las áreas competentes, LA SUPERINTENDENCIA autorizará los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que sean requeridos por EL CONTRATISTA para la ejecución de la prestación materia del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA SUPERINTENDENCIA que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera o dentro de las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

EL CONTRATISTA adoptará las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de la información involucrada. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con la naturaleza y envergadura de tal información, a fin de evitar cualquier manejo contrario a la prestación contratada, incluyéndose, entre otros, a la adulteración, la alteración, la pérdida, las desviaciones de información, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.

EL CONTRATISTA deberá reportar a LA SUPERINTENDENCIA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su ocurrencia, cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que puedan poner en riesgo la citada información, relacionada con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, a fin de adoptar, de ser el caso, las coordinaciones y acciones necesarias que correspondan.

EL CONTRATISTA al inicio de la prestación deberá proporcionar al área usuaria la información de los canales de contactos respectivos (números de teléfonos y correos electrónicos) y un procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad que incluya un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de averías y/o asistencia de soporte técnico.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a LA SUPERINTENDENCIA, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la ejecución de la prestación por parte de EL CONTRATISTA o el uso de la misma por parte de LA SUPERINTENDENCIA.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula de Seguridad de la Información por parte de EL CONTRATISTA podrá ser causal de resolución del presente contrato¹, y asimismo, podrá dar lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda a LA SUPERINTENDENCIA conforme a ley.

CLÁUSULA QUINTA.- DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; por lo que los datos personales que se proporcionen, así como aquellos generados o recopilados en el marco del presente contrato serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la referida normativa.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, acepta y reconoce la responsabilidad de sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, de mantener permanentemente una absoluta y total reserva y confidencialidad respecto de los datos personales a que tengan acceso en el marco del presente contrato, la que subsistirá en forma permanente e indefinida.

DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO

En caso EL CONTRATISTA deba proporcionar datos personales de sus colaboradores o terceros para el tratamiento de los datos personales, así como en caso deba generarlos o recopilarlos cuando estos resulten necesarios en el marco del cumplimiento del presente contrato, ello no implicará de modo alguno la transferencia de los mismos, debiendo EL CONTRATISTA asumir en dichos casos, la condición de encargado del tratamiento en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, y de su Reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

EL CONTRATISTA declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento cuando corresponda y por tanto se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad

¹ Artículo 164.1° literal a) del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas o el poder judicial cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello a la otra parte, según corresponda, dentro de las 24 horas de recibido el requerimiento.

En caso EL CONTRATISTA asuma la condición de encargado del tratamiento de los datos personales que se le pudiera proporcionar, se compromete a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación del presente contrato.

EL CONTRATISTA en caso corresponda, reconoce y acepta que podrá en cualquier momento, ser auditado por LA SUPERINTENDENCIA sobre las medidas aplicadas, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, y demás normas conexas. De comprobar LA SUPERINTENDENCIA el incumplimiento de esta cláusula podrá resolver el presente contrato e interponer las acciones legales a que hubiera lugar.

CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

RESERVA Y USO DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA acepta la obligación de guardar reserva sobre cualquier información de LA SUPERINTENDENCIA a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato; a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros; a no utilizar la información vinculada al contrato con LA SUPERINTENDENCIA o el nombre, logo o cualquier medio que identifique a LA SUPERINTENDENCIA en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de LA SUPERINTENDENCIA, a excepción de aquella información que LA SUPERINTENDENCIA o una autoridad judicial o arbitral autorice o disponga, o cuando se trate de información de dominio público, circunscrito para el uso que LA SUPERINTENDENCIA, autoridad respectiva o las normas vigentes permitan de manera expresa. El incumplimiento de esta obligación puede ser causal de resolución del presente contrato. Asimismo, esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, y su incumplimiento podrá conllevar a efectuar las acciones legales que correspondan.

La confidencialidad de la información, a que se refiere el párrafo precedente, alcanza a todo el personal y subcontratistas de EL CONTRATISTA, debiendo así constar en los correspondientes contratos que con estos se celebren.

FACILIDADES PARA LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN

EL CONTRATISTA acepta y autoriza a LA SUPERINTENDENCIA para efectuar inspección o verificación en sitio, según la dirección indicada en su propuesta y/o contrato.

EL CONTRATISTA debe facilitar a LA SUPERINTENDENCIA, su(s) representante(s) y/u organismos reguladores o de fiscalización, el acceso a las instalaciones para la provisión de la prestación, en casos de auditorías, investigaciones e inspecciones de verificación de cumplimiento de las condiciones de la prestación. Estos accesos serán informados, autorizados y acordados con LA SUPERINTENDENCIA.

DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Al vencimiento del presente contrato y mientras no se incumpla las condiciones de la prestación, EL CONTRATISTA debe devolver y eliminar toda la información que le haya sido proporcionada para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato, independientemente del soporte o formato en el que se encuentre almacenada; y, a mantener el compromiso de confidencialidad en forma indefinida, incluso luego de concluido el presente contrato.

EL CONTRATISTA está obligado a proveer evidencia de que dicha eliminación ha sido realizada, de acuerdo con las condiciones de la prestación a satisfacción de LA SUPERINTENDENCIA, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de culminación de contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA.- CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SBS PARA RECIBIR REPORTES DE EVENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Los canales establecidos para tal fin son:

- ✓ Incidente de Seguridad Digital: A través del correo mesa-ayuda@sbs.gob.pe o en su defecto al número +51 1 630 9300.
- ✓ Incidentes relacionados a Seguridad Física: A través de la cuenta AA-seguridad@sbs.gob.pe o a través de una llamada telefónica al Departamento de Seguridad al anexo 1424 o 1425.

EL CONTRATISTA a solicitud de LA SUPERINTENDENCIA, debe proporcionar la información de los canales de contactos respectivos (números de teléfonos y correos electrónicos) y, de considerarlo necesario, un procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad que incluya un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de averías y/o asistencia de soporte técnico.

CLÁUSULA OCTAVA.- SOBRE EL COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El contratista conoce y acepta las obligaciones y responsabilidades sobre SST las mismas que se encuentra especificadas en la **Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias** y el **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia**.

FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA

El CONTRATISTA acepta y autoriza que LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho de supervisar en cualquier momento los equipos, elementos, sitios de trabajo, personal y documentos que sean necesarios para evaluar el cumplimiento y aplicación de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El CONTRATISTA acepta y autoriza que LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho de paralizar las labores o actividades del personal DEL CONTRATISTA que incumpla los citados procedimientos y normas.

El CONTRATISTA conoce que LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho de comunicar a la Autoridad de Trabajo cualquier incumplimiento por parte DEL CONTRATISTA relacionado con las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo materia del presente contrato.

El CONTRATISTA reportará al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia los incidentes o accidentes ocurridos durante la jornada laboral, de acuerdo con los plazos establecidos en el **Decreto Supremo N° 006-2022-TR**

CLÁUSULA NOVENA. - PROHIBICIÓN DE DOBLE PERCEPCIÓN DE INGRESOS EN CASO DE PERSONAS NATURALES

El CONTRATISTA conoce, acepta y confirma que no se encuentra incurso en lo dispuesto en el Artículo 38 de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057², sobre Prohibición de doble percepción de ingresos.

² Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057:

“Artículo 38. Prohibición de doble percepción de ingresos

Los servidores del Servicio Civil no pueden percibir del Estado más de una compensación económica, remuneración, retribución, emolumento o cualquier tipo de ingreso. Es incompatible la percepción simultánea de dichos ingresos con la pensión por servicios prestados al Estado o por pensiones financiadas por el Estado, salvo excepción establecida por ley. Las únicas excepciones las constituyen la percepción de ingresos por función docente efectiva y la percepción de dietas por participación en uno (1) de los directorios de entidades o empresas estatales o en Tribunales Administrativos o en otros órganos colegiados. Queda prohibida la percepción de ingresos por dedicación de tiempo completo en más de una entidad pública a la vez.”



**CONTRATO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN
PARA LA PLATAFORMA QUEUESMART ENTERPRISE**

Conste por el presente documento, el contrato del servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para la Plataforma QueueSmart Enterprise, que celebra de una parte, la SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, en adelante LA SUPERINTENDENCIA, con RUC N° 20131370564, con domicilio legal en la Av. Guillermo Prescott N° 185, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, representada por su Gerente Central de Administración, el señor José Alberto Kanashiro Uechi, identificado con DNI N° 09299743, según facultades que constan en la Resolución SBS N° 403-2017 del 30 de enero de 2017 y la Resolución SBS N° 4454-2019 del 25 de setiembre de 2019; y de otra parte, _____, en adelante EL CONTRATISTA, con RUC N° _____, con domicilio legal en _____, distrito de _____, provincia y departamento de Lima, representada por _____, identificado con DNI N° _____, según poder inscrito en la Partida N° _____, Asiento N° _____ del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de Lima, en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El presente documento tiene por objeto contratar el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para la Plataforma QueueSmart Enterprise.

CLÁUSULA SEGUNDA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/ _____, incluido impuestos.

Este monto comprende el costo total del servicio, incluyendo, de ser aplicable, todos los impuestos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA TERCERA: DEL PAGO

LA SUPERINTENDENCIA se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles al inicio del servicio contra la recepción del documento que acredite la vigencia del periodo de tiempo del servicio de soporte técnico contratado con el fabricante, previa conformidad y luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL CONTRATISTA, LA SUPERINTENDENCIA debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable del Gerencia de Tecnologías de información de la SUPERINTENDENCIA.
- Comprobante de pago.

El contratista debe remitir su comprobante de pago, conformidad, entregables establecidos en los Términos de Referencia y cualquier documentación necesaria o adicional a través de la mesa de partes virtual de LA SUPERINTENDENCIA ubicada en la página web: <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual> con copia electrónica al siguiente correo: factura_logistica@sbs.gob.pe, considerando las siguientes disposiciones:



- Las solicitudes y comunicaciones podrán ser presentadas en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.
- Los documentos presentados entre las 00:00 horas y 23:59 horas de un día hábil, se considerarán presentados en dicha fecha.
- Los documentos presentados los sábados, domingos, feriados o cualquier día no laborable, se considerarán presentados al primer día hábil siguiente.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

LA SUPERINTENDENCIA debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA SUPERINTENDENCIA, salvo caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo del servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización será de un (01) año, contado a partir del siguiente día de la firma del contrato.

CLÁUSULA QUINTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por el requerimiento y sus anexos, la oferta del contratista, así como los documentos derivados del proceso de contratación que establezcan obligaciones para las partes, incluyendo las modificaciones contractuales y adendas aprobadas por LA SUPERINTENDENCIA, de ser el caso.

CLÁUSULA SEXTA: PENALIDADES

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO
Retraso en los tiempos de respuesta y solución establecidos en los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO	Monto total de la penalidad = 5% UIT, por cada retraso.	Para identificar el incumplimiento se validará los tiempos de atención de respuesta y de solución por parte del proveedor, a partir del envío del mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del proveedor, solicitando la atención respectiva. La Gerencia de Tecnologías de Información deberá emitir un informe sustentando la aplicación de penalidades y adjuntando las evidencias correspondientes.

Las penalidades se deducen del pago final. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la aplicación de la penalidad, equivalente al diez por ciento (10%) del monto vigente del contrato, de ser el caso, LA SUPERINTENDENCIA puede resolver el contrato por incumplimiento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

CM 106-2025-SBS

CLÁUSULA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley General de Contrataciones Públicas, y el artículo 330 de su Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA SUPERINTENDENCIA: Av. Guillermo Prescott N° 185, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima y/o a la Mesa de Partes Virtual (<https://servicios.sbs.gob.pe/mpv>).

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: _____

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

El CONTRATISTA señala el siguiente correo electrónico para efectos de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato, que no se realicen a través del SEACE: _____

La variación del correo electrónico aquí declarado debe ser comunicada a LA SUPERINTENDENCIA, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de cinco (5) días calendario.

Las partes lo firman en señal de conformidad en la ciudad de Lima, __ de noviembre de 2025.

"LA SUPERINTENDENCIA"

"EL CONTRATISTA"