



ANEXO N° 01

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE ARTICULATE 360

Área usuaria / Área Técnica Estratégica:	Gerencia de Tecnologías de Información
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	
Denominación de la Contratación:	Contratación de suscripción del software Articulate 360
Objetivo estratégico:	N° 6: 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.
FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN	Contar con el servicio de suscripción con su respectivo soporte técnico y actualización de las licencias del software Articulate 360 para la Superintendencia, permitirá potenciar la estrategia de capacitación e-learning dirigida al personal de la Superintendencia, el cual es una suite de herramientas de autor que está orientado para el desarrollo y construcción de cursos y tutoriales virtuales
DESCRIPCION GENERAL DEL REQUERIMIENTO	Contratación de la suscripción del software Articulate 360 para (02) usuarios, el cual es utilizado como herramienta para el desarrollo y construcción de cursos y tutoriales virtuales, así como la creación de contenido.

1. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1.1. MODALIDAD DE PAGO

Pago a suma alzada.

1.2. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica.

1.3. PLAZO DE PRESTACIÓN

El plazo del servicio de soporte técnico y actualización será de un (01) año contado a partir de lo señalado en la comunicación de la Gerencia de Tecnologías de Información para el inicio de la prestación. Dicha comunicación ocurrirá en un plazo máximo de siete (07) días calendarios posteriores a la firma del contrato.

1.4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación se brindará de manera virtual





1.5. PENALIDADES

PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

1.6. SOLUCION DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

El arbitraje será institucional y resuelto por Árbitro Único. Para dicho efecto, las partes acuerdan someterse a las siguientes instituciones arbitrales, conforme al orden de prelación que a continuación se indica:

- Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima.
- Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

2. TERMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCION DEL SERVICIO A CONTRATAR

El contratista brindará el servicio de suscripción bajo las siguientes características:

- Suscripción del software Articulate 360 para (02) usuarios por un (01) año para acceder a las últimas actualizaciones y/o versiones disponibles del software.
- Soporte técnico vía correo electrónico y/o vía telefónica, por el tiempo de duración de la suscripción hasta un (01) año.
- Permitir el acceso al software desde Internet.
- Las actualizaciones estarán disponibles a través del enlace respectivo y las mismas deberán ser transparentes, optimizadas e interactivas para el usuario final.

CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE

- Crear cursos interactivos para E-Learning.
- Crear cuestionarios, interacciones y presentaciones dinámicas.
- Grabar, editar, mezclar videos.
- Desarrollar cursos usando elementos de la colección de personajes ilustrados, plantillas de diapositivas e imágenes.
- Crear cursos 100% responsive a través de interfaz intuitiva.

3. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

El postor deberá acreditar ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación de la suscripción del software Articulate 360. En tal sentido, el postor debe acreditar lo antes señalado mediante:





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

- a) Carta del fabricante, que acredite que el postor es representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú, para brindar el servicio de suscripción del software Articulate 360;
- b) Carta del distribuidor autorizado por el fabricante para acreditar al postor como representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú, para brindar el servicio de suscripción del software Articulate.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, la Entidad se reserva el derecho de verificar lo propuesto por el postor, verificando su condición de representante y/o distribuidor y/o partner autorizado por el fabricante.

4. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1. ENTREGABLES

Información que acredite la suscripción de una licencia para dos (02) usuarios con su respectivo servicio de soporte técnico del software Articulate 360 o equivalente (software SaaS como servicio basado en nube).

6.2. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

El plazo de la suscripción será de un (01) año, contado a partir de la activación del servicio de suscripción.

La Gerencia de Tecnologías de Información brindará al proveedor el/los correos electrónicos de los usuarios que se considerará como referencia para la activación del software. El Contratista deberá comunicar la habilitación del software en un plazo máximo de 5 días calendario de recibida la información.

6.3. FORMA DE PAGO

El pago se realizará al inicio de la suscripción y luego de la conformidad por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información.

6.4. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio, por un plazo de un (01) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la Superintendencia.





ANEXO A

CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1.1. 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 y, para este efecto, suscribe este documento.

1.2. 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 y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con la sección "Obligaciones del Contratista".

Previa 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.

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 constituye causal de resolución del presente contrato¹, y asimismo, dará lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda a LA SUPERINTENDENCIA conforme a ley.

2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2.1. 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.

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





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.

2.2. 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 deban 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 encargados 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 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 pudieran proporcionar, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad 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.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. DEVOLUCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Al vencimiento del presente contrato y mientras no se incumpla las condiciones de la prestación², 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.

3.4. DE LA NORMATIVIDAD:

Hasta donde sea aplicable, el contratista deberá considerar las normas, reglamentos y documentación, de acuerdo con las condiciones de la prestación:

- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Estándares Internacionales y buenas prácticas.
- Recomendaciones del fabricante de los equipos para su normal funcionamiento.
- Otros documentos normativos internos dispuestos por la Superintendencia.

² P.e. En caso la prestación sea una capacitación, curso o taller en el cual se requiera mantener los registros de los participantes para mantener la trazabilidad de los certificados emitidos, la eliminación no sería aplicable.





3.5. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA PARA RECIBIR REPORTES DE EVENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL CONTRATISTA deberá reportar a la brevedad posible a LA SUPERINTENDENCIA cualquier incidente de seguridad de la información, hallazgo o situaciones sospechosas que pusieran 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 en el marco de la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información; así como las acciones legales que correspondan.

A través de los canales establecidos para tal fin:

- 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 +51 1 6309000 anexo 1424 o 1425.

4. FIRMA

El que suscribe,, con DNI N°, representante legal de la empresa (EL CONTRATISTA), con RUC N°, y con domicilio legal en, provincia y departamento de; acepta estas cláusulas.

Lima, de de 20XX.

.....
XXX
D.N.I. N° XXX
Representante legal de la empresa XXX





ANEXO B

Formato para identificar, evaluar y asignar riesgos					
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS					
1	RIESGOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado. - Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual 			
	RIESGOS EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Que el contratista no cumpla con los tiempos de respuesta, tiempos de solución, disponibilidad del servicio o cualquier otro indicador de desempeño acordado en el contrato. - Que las actualizaciones sean del software IDEA sea incompatible con otros sistemas o hardware existentes en la SBS, lo que podría requerir adaptaciones o soluciones adicionales que el servicio de soporte no contemple inicialmente. 			
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS					
2	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	
		Baja		Baja	
	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado	Media	X	Media	
		Alta		Alta	X
		Baja		Baja	
	Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual.	Media	X	Media	
		Alta		Alta	X
		Baja	X	Baja	
	Que el contratista no cumpla con los tiempos de respuesta, tiempos de solución, disponibilidad del servicio o cualquier otro indicador de desempeño acordado en el contrato.	Media		Media	
		Alta		Alta	X
		Baja		Baja	
	Que las actualizaciones del software sean incompatibles con otros sistemas o hardware existentes en la SBS, lo que podría requerir adaptaciones o soluciones adicionales que el servicio de soporte no contemple inicialmente.	Media		Media	
Alta		X	Alta	X	
ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS					
3	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado.	Se asigna el riesgo a la Subgerencia de Logística			
	Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual				
	Que el contratista no cumpla con los tiempos de respuesta, tiempos de solución, disponibilidad del servicio o cualquier otro indicador de desempeño acordado en el contrato.	Se asigna el riesgo a el contratista			
	Que las actualizaciones del software sean incompatibles con otros sistemas o hardware existentes en la SBS, lo que podría requerir adaptaciones o soluciones adicionales que el servicio de soporte no contemple inicialmente.				

