

FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA (SERVICIOS Y CONSULTORÍAS)

Área usuaria / Área Técnica Estratégica:	Departamento de Análisis de Conducta de Mercado (DACM)
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	92
Denominación de la Contratación:	Servicio de captura de información de redes sociales para la supervisión de conducta de mercado
Objetivo estratégico	CS 3. Cautelar que las empresas supervisadas apliquen adecuadas prácticas de negocio

I. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Disponer de una plataforma digital que proporcione información permanente, oportuna y en tiempo real, sobre las menciones y publicaciones (reclamos y comentarios de los usuarios) difundidas en canales digitales (redes sociales), blogs, medios de noticias y páginas webs nacionales, relacionadas con las prácticas de negocio de las empresas supervisadas, y, según corresponda, de asociaciones vinculadas a dichas entidades (gremios y asociación de consumidores).

La información obtenida permitirá a la SBS identificar tempranamente posibles problemas en la gestión de la conducta de mercado de las empresas supervisadas, analizar los reclamos y comentarios de los usuarios, y sustentar la adopción de acciones de supervisión, en concordancia con el objetivo estratégico de cautelar que las empresas supervisadas apliquen adecuadas prácticas de negocio.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Servicio de captura de información de redes sociales para la supervisión de conducta de mercado.

III. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. Modalidad de pago

El contrato se rige por la modalidad de suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. Sistema de entrega

No aplica

c. Plazo de prestación

El plazo para la ejecución del servicio será de 365 días calendario.

El servicio iniciará al día calendario siguiente de la comunicación de conformidad del funcionamiento de la Plataforma emitida por el DACM, de conformidad con lo indicado en el numeral 2.1 Fase de Coordinación.

d. Lugar de prestación de servicio

Las prestaciones se realizarán de forma remota. Para ello, la SBS proveerá los accesos necesarios para que el contratista pueda efectuar la implementación, capacitación, soporte y/o actualización de la plataforma.

e. 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.

Otras penalidades:

Se establecerán penalidades en los siguientes casos:

INDICADOR	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
Entrega de usuarios y accesos a plataforma	Incumplir con otorgar los usuarios y claves de acceso a la Plataforma en la forma y plazo dispuesto en el numeral Fase de Coordinación.	1% del importe total de la contratación por día de atraso	El área usuaria verifica el incumplimiento y elabora un informe con el detalle de la verificación. Se notificará por correo electrónico al contratista en un plazo máximo de 5 días hábiles. El contratista podrá presentar sus descargos dentro de los 3 días hábiles siguientes. El área usuaria evaluará los descargos y emitirá decisión en un plazo de 5 días hábiles y comunicará a la Subgerencia de Logística la decisión mediante memorando detallando los incumplimientos advertidos y adjuntando los sustentos para la aplicación de las penalidades.
Configuración de la plataforma	Incumplir con la configuración de la Plataforma, incluyendo el registro de la información de las entidades a monitorear y las palabras clave, en el plazo y forma dispuesto en las Características del servicio de captura de menciones.	2% del importe total de la contratación por día de atraso.	
Capacitación y mantenimiento	Incumplir con las sesiones de capacitación y mantenimiento en las fechas pactadas durante la Fase de Coordinación.	5% del importe total del pago correspondiente al periodo en el que se programó la sesión no realizada.	
Caída o impedimento de acceso al servicio	Indisponibilidad total de la plataforma o de sus funcionalidades críticas (acceso, búsqueda, visualización, exportación de información y consultas vía API, según corresponda) por un periodo continuo igual o mayor a 30 minutos, atribuible al servicio del proveedor.	1% del importe total del pago correspondiente al periodo en el que se registre cada caída o impedimento de acceso al sistema, por cada evento de interrupción ocurrido durante dicho periodo.	

Para efectos de la aplicación de penalidades, la ocurrencia y duración de una “caída o impedimento de acceso” se acreditará mediante cualquiera de los siguientes medios: (i) ticket de incidente generado por el área usuaria y/o el proveedor con registro de hora de inicio/fin e impacto. (ii) bitácoras y reportes del proveedor que consignen indisponibilidad del servicio. Los registros deberán contar con marca de tiempo y detalle de la funcionalidad afectada. En caso de discrepancia, prevalecerá la evidencia sustentada por bitácoras técnicas, sin perjuicio de la documentación complementaria (capturas, comunicaciones vía correo).

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato.

f. Solución de Controversias Contractuales

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para el caso de arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrarlo:

N.º	INSTITUCIONES ARBITRALES	RUC
1	Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú	20155945860

2	Centro de Arbitraje del Colegio de Abogados de Lima	20154531921
3	Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima	20101266819

g. PLAZO PARA RESPUESTAS ENTRE LAS PARTES

Para los plazos de respuesta de las partes sobre aspectos vinculados con la ejecución contractual que no han sido específicamente previstos en el Reglamento, aplica el plazo máximo de respuesta del siguiente cuadro:

Plazo máximo de respuesta	:	Diez (10) días calendario
---------------------------	---	---------------------------

Antes del vencimiento de este plazo máximo, las partes pueden acordar su prórroga para cada situación específica considerando la cláusula de notificaciones del contrato.

IV. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio permitirá al Departamento de Análisis de Conducta de Mercado (DACM), de la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (GCMIF), acceder a una plataforma digital que brinde información oportuna y continua durante el periodo de vigencia del contrato, mediante la visualización, análisis y descarga de menciones, comentarios y publicaciones capturadas de las plataformas digitales descritas en el numeral que antecede, así como blogs, medios de noticias y páginas web nacionales, relacionadas con las entidades supervisadas por la SBS y con las asociaciones vinculadas a dichas entidades.

1. Plataforma de captura de menciones:

- El proveedor deberá contar con un aplicativo o software de desarrollo propio o con licencia (Plataforma) para realizar la captura de información de redes sociales y otras plataformas digitales. El proveedor deberá acreditar la propiedad o licencia de la Plataforma para la suscripción del contrato, mediante una carta de autorización de uso del fabricante o el contrato de licenciamiento del software, según corresponda.
- La Plataforma debe poder capturar las menciones generadas en redes sociales, blogs, medios de noticias y páginas web nacionales, en caso de incumplimiento se aplicarán las penalidades establecidas.
- La Plataforma deberá tener la capacidad de registrar un mínimo de 100 mil menciones mensuales, correspondientes a 49 empresas supervisadas y a 06 organizaciones vinculadas indicadas en el Anexo C (en adelante, entidades monitoreadas). La SBS determina las entidades monitoreadas al inicio de la contratación, debiéndose precisar que estas podrán ser modificadas por la SBS durante el transcurso de la prestación del servicio.
- La Plataforma deberá estar configurada con la información de las entidades monitoreadas y capturar las palabras claves señaladas en el Anexo D (en adelante, palabras claves) siete (07) días calendario antes del inicio del servicio, con la finalidad de garantizar la captura oportuna de las menciones al inicio de la prestación, bajo apercibimiento de aplicarse penalidades en caso de incumplimiento.
- La Plataforma debe contar con una base de medios de noticias, blogs, páginas web nacionales y plataformas digitales (como redes sociales) para capturar las menciones y publicaciones. Además, deberá permitir la incorporación de páginas web adicionales que la SBS solicite para seguimiento, siempre que no estén contempladas en la base de medios inicial de la Plataforma. La habilitación de estas páginas para la captura de menciones deberá realizarse en un plazo máximo de 24 horas, de enviado el requerimiento a la empresa.
- El proveedor deberá habilitar un canal vía API para la extracción por parte de la SBS y/o por un tercero que esta autorice, de las menciones capturadas sobre las entidades monitoreadas y palabras claves, según lo detallado en el literal b) del numeral 1.
- Para el inicio y uso de la plataforma, el proveedor deberá habilitar el acceso mediante credenciales (usuario y clave) para los usuarios definidos por el área usuaria. Los accesos deberán ser remitidos hasta 24 horas antes del inicio efectivo del servicio, mediante correo electrónico. Se brindarán como mínimo dos (02) usuarios al área usuaria del servicio. Asimismo, la Plataforma deberá contar con una arquitectura multi-

tenant que asegure que los usuarios asignados a la SBS tengan un entorno de trabajo totalmente independiente y aislado de los usuarios de otras entidades o clientes de la Plataforma, garantizando la privacidad y seguridad de la información accesible desde el servicio.

- La Plataforma debe ser capaz de generar y enviar alertas automáticas mediante correo electrónico y/o mensajes de texto (por ejemplo, vía WhatsApp u otros canales equivalentes), cuando se detecte un volumen elevado de menciones asociadas a las palabras clave. La plataforma deberá permitir al área usuaria la configuración de los parámetros de las alertas, incluyendo destinatarios, umbrales de activación y límites de notificación.
- La Plataforma deberá permitir el envío automático de reportes diarios por correo electrónico, que contengan estadísticas y métricas relevantes de la información capturada durante el día calendario anterior. Dichos reportes deberán incluir, como mínimo, indicadores agregados sobre volumen de menciones, clasificación de sentimientos y entidades relacionadas, y deberán poder ser configurados por el área usuaria, incluyendo la definición de destinatarios y horarios de envío.
- La Plataforma deberá contar con un modelo de clasificación de sentimientos, que permita categorizar el contenido de todas las menciones, comentarios, publicaciones y noticias capturadas, en las siguientes categorías: positivo, neutro y negativo. Esta información deberá encontrarse disponible para su visualización dentro de la Plataforma, mediante elementos gráficos que faciliten su análisis por el área usuaria.
- La Plataforma debe cumplir como mínimo las siguientes características técnicas:
 - a) Captura y almacenamiento de datos
 - Fuentes de datos:
 - Redes sociales: Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn
 - Páginas web: medios de comunicación nacionales, entre otros donde se mencionen a entidades monitoreadas.
 - Frecuencia de captura:

La captura de menciones se realiza en tiempo real, las 24 horas del día, de manera ininterrumpida durante la ejecución del contrato, asegurando una disponibilidad continua y permanente para el análisis y seguimiento de las publicaciones generadas en las plataformas monitoreadas.
 - Almacenamiento:

El servidor debe contar con un mínimo de 6 TB de almacenamiento debiendo, mediante un informe técnico, hoja de especificaciones, certificado de capacidad de almacenamiento, reporte de configuración o cualquier otro documento técnico que detalle y certifique la infraestructura de almacenamiento de la plataforma, confirmar el cumplimiento de la capacidad solicitada. Dicha acreditación deberá presentarse a la suscripción del contrato.
 - b) Integración y exportación de Datos
 - El proveedor debe poner a disposición de la SBS y/o tercero que el área usuaria autorice, todas las menciones capturadas y datos generados a través de la plataforma en formato CSV y Excel. Dichos formatos deberán contener, como mínimo, los siguientes campos obtenidos de la captura y procesamiento de menciones: ID (del autor de la publicación), usuario, contenido de la publicación, sentimiento, fecha de publicación, categorías y subcategorías, entidad monitoreada (segmento), plataforma fuente, ubicación (departamento, distrito), rango de edad, género, nivel de influencia en redes del usuario, seguidores, amigos, likes, retweets, compartidos y comentarios.
 - La información capturada y procesada deberá encontrarse disponible mediante una API de consumo, la cual deberá exponer, como mínimo, los campos y contenidos disponibles en las exportaciones CSV y Excel de la plataforma. Las consultas vía API deberán mantenerse operativas y disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, de manera ininterrumpida, durante la ejecución del contrato. En caso de requerirse modificaciones a los límites de consulta, cuotas o volúmenes de acceso, el área usuaria coordinará con el proveedor mediante correo electrónico para su correspondiente aplicación.

- De corresponder a solicitud del área usuaria, el proveedor se compromete a evaluar la capacidad de integración vía API con un tercero, a fin de realizar la transferencia de los datos capturados.
- c) Administración y configuración
- La plataforma deberá gestionar las menciones capturadas desde una web proporcionada por el proveedor, para lo que se brindará al menos 02 usuarios para dicho acceso.
 - El proveedor deberá presentar una declaración jurada, como condición previa a la suscripción del contrato, en la que precise estar habilitado para la obtención de datos de las redes sociales indicadas en el literal a) del presente numeral, y que cuenta con las autorizaciones necesarias para el procesamiento de dicha información.
 - La plataforma deberá contar con la funcionalidad de realizar filtros y búsquedas avanzadas que permitan consultar y visualizar las menciones capturadas.
- d) Seguridad
- La Plataforma debería contar con la certificación ISO 27001, ISO 27018 o SOC2 Tipo 2 y que permita implementar un canal TLS 1.2 o superior.
 - El proveedor deberá acreditar, como requisito para la suscripción del contrato, que cuenta con certificación vigente ISO 27001, ISO 27018 o SOC 2 Tipo II, debiendo remitir copia del certificado correspondiente antes de la suscripción del contrato. Asimismo, deberá mantener vigente dicha certificación durante toda la vigencia del servicio y remitir al área usuaria la documentación actualizada ante cualquier renovación o actualización.
- e) Soporte
- El proveedor deberá garantizar la correcta y completa captura de las menciones y el óptimo funcionamiento de la plataforma durante la vigencia del servicio. Para efectos de control, se entenderá por “caída o impedimento de acceso” la indisponibilidad total de la plataforma o de sus funcionalidades críticas (acceso, búsqueda, visualización, exportación de información y consultas vía API, según corresponda) por un periodo continuo igual o mayor a 30 minutos, atribuible al servicio del proveedor. En caso de caída o impedimento de acceso que supere el umbral indicado, se aplicará la penalidad correspondiente, detallado en la sección de Penalidades. En caso se incurra en una (01) o dos (02) caídas durante un mismo periodo (mes), se procederá tal cual lo señalado en Penalidades. En caso se incurra en tres (03) caídas o más durante el mismo periodo (mes), se tendrá como no cumplida la prestación y se procederá de acuerdo con la normativa de contrataciones vigente.
- No se considerará como caída o impedimento de acceso a la Plataforma si el proveedor informa previamente, con un mínimo de 48 horas de anticipación, sobre la realización de acciones de mantenimiento y/o actualización de la herramienta. El aviso deberá incluir la fecha, hora de inicio y duración estimada de las intervenciones, garantizando que la captura de información no se verá afectada en ningún momento. Asimismo, el proveedor deberá detallar los procedimientos implementados para garantizar la integridad de los datos. Esto incluye una descripción clara de los procedimientos que aseguren la continuidad de la captura de la información, información que será presentada antes del inicio del mantenimiento y/o actualización.
- El proveedor deberá brindar soporte técnico para la resolución de incidentes de la plataforma durante la vigencia del servicio. Para eventos críticos que afecten la disponibilidad de acceso (caídas de la plataforma o impedimentos de ingreso), el proveedor deberá mantener un canal de contacto para atención 24/7, orientado exclusivamente al restablecimiento de la plataforma.

2. De la prestación del servicio

Efectuada la contratación, se realizará la prestación del servicio considerando dos (02) fases:

2.1 Fase de coordinación

Dentro de los siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o de la notificación de la orden de servicio, se programará una reunión presencial con el proveedor en las instalaciones de la SBS. Dicha reunión se llevará a cabo dentro de los ocho (08) días calendario posteriores a la notificación de esta, con el fin de coordinar los alcances del servicio y los siguientes aspectos generales:

- Presentación de los equipos SBS y del proveedor.
- Exploración de la Plataforma e inducción inicial de su uso.
- Verificación de las características de la Plataforma descrita en el numeral 1.
El proveedor presentará un plan de trabajo que incluirá las fechas tentativas de capacitación y de mantenimiento, para aprobación de la SBS. Revisará la configuración de las palabras claves, filtros y anti-filtros vinculados configurados en la plataforma, con la finalidad de poder identificar las menciones no relevantes y garantizar la captura de información vinculada a las entidades monitoreadas.

Culminada la reunión de la Fase de Coordinación, se firmará un Acta de Conformidad detallando todos los aspectos conversados con el proveedor para garantizar la ejecución del servicio. A partir de la suscripción del Acta, el proveedor tendrá el plazo de un (01) día calendario para entregar los usuarios y claves de acceso a la Plataforma, mediante comunicación dirigida a las direcciones electrónicas indicadas en la reunión de coordinación. En caso de incumplimiento, se aplicarán las penalidades correspondientes.

El área usuaria deberá realizar las pruebas de acceso a la plataforma en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, comunicando al proveedor la conformidad del funcionamiento en un plazo no mayor de siete (07) días calendario. Si el área usuaria identifica observaciones, deberá comunicarlas al proveedor para que sean subsanadas en un plazo de dos (02) días calendario.

2.2 Fase inicio del servicio

- La captura deberá incluir plataformas digitales (redes sociales), blogs, medios de noticias y páginas web nacionales que mencionen a las empresas monitoreadas, a través de los algoritmos de búsqueda, según las palabras clave, las cuales pueden ser modificadas por la SBS siempre que se mantenga el rango de menciones mensuales contratadas.
- Se deberá identificar la información no relevante para aplicar parámetros que limiten su registro, en coordinación directa con el área usuaria, la misma que proporcionará los lineamientos o guía sobre las menciones que deban ser capturadas.
- Se deberá capturar las palabras claves, hashtags y menciones sobre cada entidad supervisada o de asociaciones que agrupen a dichas entidades o se vinculen a estas.
- La plataforma deberá capturar publicaciones o menciones que contengan alguna palabra clave o hashtag específico. El área usuaria podrá solicitar al proveedor la captura de menciones que se realicen utilizando palabras claves o hashtag especial.
- La plataforma deberá capturar menciones en las redes sociales y en páginas de empresas que estén en modo público. En caso de que las menciones se realicen en perfiles privados, la plataforma deberá capturarlas si la entidad es etiquetada y la publicación está en modo público.
- De producirse modificaciones en las políticas de privacidad con alguna red social, el proveedor deberá comunicarlo por escrito a la SBS con una anticipación de hasta dos (2) días previos a la implementación de dichas modificaciones, detallando las consecuencias en el servicio.
- La plataforma deberá capturar los comentarios en publicaciones que mencionen a la entidad y a las entidades supervisadas, realizadas en páginas públicas; estos deben ingresar como menciones.
- Los retweets en X (antes Twitter) que incluyan citas también serán considerados menciones, por lo que deberán ser capturados.

3. Capacitación y mantenimiento:

- El proveedor realizará dos (02) capacitaciones al equipo designado por la SBS sobre el uso de la Plataforma, siendo la primera de inducción realizada durante la Fase de Coordinación. La segunda capacitación será virtual y con una duración mínima de 01 hora, programándose su realización previa coordinación con el área usuaria, debiéndose notificar la fecha dentro de los siete (07) días calendario anteriores a su realización.
- Así mismo, se deben realizar hasta tres (03) reuniones virtuales de mantenimiento de acuerdo con el plan de trabajo señalado en el numeral 2.1. ello durante la vigencia del contrato a fin de hacer una revisión general de la Plataforma, los segmentos y las palabras clave ingresadas para la lectura de las menciones.

1.2 ENTREGABLES

El contratista debe remitir el siguiente entregable.

1. Reporte mensual de indicadores agregados que consolide los principales indicadores derivados de la información capturada por la Plataforma durante el mes inmediato anterior.

Contenido mínimo: Indicadores agregados por:

- a) Sistema supervisado,
- b) Entidad (conforme al Anexo C),
- c) Fuente (red social, medio digital u otros definidos),
- d) Sentimiento (positivo, neutro y negativo), y
- e) Palabras clave / keywords (conforme al Anexo D).

Debe enviarse a los correos de los contactos establecidos del área usuaria en formato PDF

Plazo de presentación: El primer día hábil de cada mes, correspondiente al periodo mensual inmediato anterior.

El contratista debe remitir sus entregables 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>.

1.3 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

1.3.1 Seguridad de la información y Confidencialidad

El contratista, con motivo de la prestación del servicio, recibirá de la Superintendencia información de carácter estrictamente confidencial que debe ser utilizada sólo para los fines de ejecución, por ello, será obligación del contratista mantener total secrecía y confidencialidad respecto a los datos e información de cualquier clase, que la Superintendencia le proporcione, o bien, a la que tenga acceso, con motivo de la prestación y desarrollo de su ejecución.

En tal sentido, el documento anexo B de los términos de referencia, formará parte del contrato.

1.3.2 Conformidad de la prestación

La conformidad en la prestación del servicio se realizará de forma mensual. El funcionario responsable emitirá un informe en el que evaluará el cumplimiento del servicio conforme a los términos establecidos.

1. Área responsable: Departamento de Análisis de Conducta de Mercado (DACM)

2. Requisitos:

- Reporte de verificación del cumplimiento de requisitos contractuales por parte del DACM, mediante la realización de pruebas de validación funcional y operativa, cuando corresponda. En caso de observaciones, se comunicarán al proveedor por correo para su subsanación o sustentación en un plazo máximo de cinco (05) días. El reporte debe incluir la evidencia de uso y resultados: capturas de las funcionalidades de la plataforma, exportaciones de muestra y registros de consultas API realizadas por el área usuaria; así como los tickets de incidencias reportados por el DACM durante el periodo mensual en evaluación.
- Emisión del informe de recepción y conformidad de bienes y/o servicios, el cual contiene la conformidad por el área usuaria del cumplimiento de los términos

establecidos, como disponibilidad del servicio durante el periodo de evaluación y realización de capacitaciones o mantenimientos programados.

- El informe de recepción y conformidad y reporte de verificación se registrarán como sustento del cumplimiento del servicio.

1.4 FORMA DE PAGO

1. Forma: El pago se realizará de forma mensual considerando doce (12) pagos mensuales
2. Condiciones: Contraprestación parcial luego de contar la conformidad del DACM como área usuaria del servicio

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación suscrita por el servidor del DACM.
- Comprobante de pago.

El contratista deberá remitir su Comprobante de pago, conformidad u otros documentos exigidos en las bases y requerimiento, 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> dirigida a la Subgerencia de Logística con copia al correo: facturación_logistica@sbs.gob.pe

1.5 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley General de Contrataciones Públicas, por un plazo de un (01) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la SBS.

V. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a 1.5 del valor estimado, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia del 25% DE LA CUANTÍA DE LA CONTRATACIÓN, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de monitoreo de redes sociales y/o análisis de menciones externas en redes sociales e Internet.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, o comprobantes de retención electrónico emitido por

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación fehaciente de la cancelación. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

SUNAT por la retención del IGV². En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados³, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

² De acuerdo con el Régimen de Retenciones del Impuesto General a las Ventas (IGV).

³ Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

ANEXO A: GESTION DE RIESGOS

Formato para identificar, evaluar y asignar riesgos					
1	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS				
	RIESGOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN (*)	* <i>Presentación de documentación falsa por parte del proveedor</i> * <i>Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado</i> * <i>Demora en la respuesta del mercado</i>			
	RIESGOS EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN (**)	* <i>Retrasos en los plazos de ejecución</i> * <i>El área usuaria de forma directa ordene o acepte cambios a las condiciones contractuales sin consultar con la SL</i>			
2	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS				
	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	
	<i>Presentación de documentación falsa por parte del proveedor</i>	Baja		Baja	
		Media	X	Media	X
		Alta		Alta	
	<i>Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado</i>	Baja	X	Baja	
		Media		Media	
		Alta		Alta	X
	<i>Demora en la respuesta del mercado</i>	Baja	X	Baja	
		Media		Media	X
		Alta		Alta	
	<i>Retrasos en los plazos de ejecución</i>	Baja		Baja	
		Media	X	Media	X
Alta			Alta		
<i>El área usuaria de forma directa ordene o acepte cambios a las condiciones contractuales sin consultar con la SL</i>	Baja	X	Baja	X	
	Media		Media		
	Alta		Alta		
3	ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS				
	<i>Presentación de documentación falsa por parte del proveedor</i>	Contratista			
	<i>Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado</i>	Contratista			
	<i>Demora en la respuesta del mercado</i>	Subgerencia de Logística			
	<i>Retrasos en los plazos de ejecución</i>	Contratista			
<i>El área usuaria de forma directa ordene o acepte cambios a las condiciones contractuales sin consultar con la SL</i>	Área usuaria				

(*) A identificar por parte de la SL

(**) A identificar por parte del Área usuaria

ANEXO B:
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 contrato⁴, 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.

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 el 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

⁴Artículo 164.1° literal a) del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 prestación⁵, 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.

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.

⁵ 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.

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 C:

A) ENTIDADES SUPERVISADAS SELECCIONADAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA PARA SER MONITOREADAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES E INTERNET

A continuación, el detalle de las entidades supervisadas preseleccionadas para el servicio de monitoreo de redes e Internet. La SBS se reserva el derecho modificar el listado adjunto:

N°	Entidades	Tipo de entidad
1	BCP	Banco
2	BBVA	Banco
3	INTERBANK	Banco
4	SCOTIABANK	Banco
5	BANCO FALABELLA	Banco
6	BANCO RIPLEY	Banco
7	NACIÓN	Banco
8	BANBIF	Banco
9	BANCO PICHINCHA	Banco
10	MIBANCO	Banco
11	ALFIN BANCO	Banco
12	COMPARTAMOS BANCO	Banco
13	SANTANDER CONSUMER BANK	Banco
14	BANCO GNB	Banco
15	AGROBANCO	Banco
16	FINANCIERA OH	Financiera
17	FINANCIERA EFECTIVA	Financiera
18	FINANCIERA QAPAQ	Financiera
19	FINANCIERA SURGIR	Financiera
20	FINANCIERA CONFIANZA	Financiera
21	FINANCIERA PROEMPRESA	Financiera
22	MAF	Financiera
23	CRAC CENCOSUD SCOTIA	Caja
24	CMAC PIURA	Caja
25	CMAC SULLANA	Caja
26	CMAC AREQUIPA	Caja
27	CMAC CUSCO	Caja
28	CMAC TRUJILLO	Caja
29	CMCP LIMA	Caja
30	CMAC DEL SANTA	Caja
31	CMAC ICA	Caja
32	CMAC MAYNAS	Caja
33	CMAC PAITA	Caja
34	CMAC TACNA	Caja

35	CRAC INCASUR	Caja
36	CRAC LOS ANDES	Caja
37	PACÍFICO	Aseguradora
38	MAPFRE	Aseguradora
39	RÍMAC SEGUROS	Aseguradora
40	LA POSITIVA	Aseguradora
41	CARDIF	Aseguradora
42	CHUBB	Aseguradora
43	INTERSEGURO	Aseguradora
44	CRECER SEGUROS	Aseguradora
45	AFP PRIMA	AFP
46	AFP PROFUTURO	AFP
47	AFP INTEGRAL	AFP
48	AFP HABITAT	AFP
49	BIPAY	EEDE

B) ASOCIACIONES Y OTRAS ENTIDADES SELECCIONADAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA PARA SER MONITOREADAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES E INTERNET

N°	Entidades	Tipo de entidad
50	ASBANC	Gremio
51	APESEG	Gremio
52	Asociación de AFP	Gremio
53	ASPEC	Asoc. Consumidores
54	CONADIS	Otros
55	SBS	Otros

ANEXO D:

LISTADO DE PALABRAS CLAVE (keywords) REFERENCIALES PARA LAS MENCIONES RELACIONADA A LAS ENTIDADES MONITOREADAS

A continuación, se presenta la relación de palabras claves (keywords) base que deberán ser consideradas para la identificación de menciones en redes sociales e Internet, cuando estas se encuentren vinculadas a las empresas detalladas en el anexo previo, a requerimiento de la SBS. La SBS podrá modificar, ampliar o actualizar dichas palabras clave durante la vigencia del contrato.

1	Bcp	41	Comisión por retención judicial	79	Pensión; pensiones
2	Banco de Crédito	42	Comisión retención administrativa	80	Seguro de invalidez
3	Bcpcomunica	43	Comisión por retiro de efectivo	81	Cuenta Individual de Capitalización
4	Bbva	44	Cobro indebido	82	Seguro de sobrevivencia
5	Bbva_peru	45	Seguro de desgravamen	83	Vishing
6	Interbank	46	Cobro prima seguro	84	Smishing
7	Scotia	47	Cobro de gasto	85	Spam
8	Scotiabankpe	48	Interés (es)	86	Estafa piramidal
9	Scotiabank	49	Mal cálculo de intereses	87	Esquema ponzi
10	Banco Ripley	50	Cobro de intereses	88	Sanción
11	Bancoripleyperu	51	Usura	89	Multa
12	Bco Falabella	52	Constancia de no adeudo	90	Cajero Automático
13	Banco Falabella	53	Levantamiento de hipoteca	91	ATM
14	Bcofalabellape	54	Trasferencia (s) interbancaria (s)	92	EECC
15	Crediscotia	55	Operación no reconocida	93	Estado de cuenta
16	Crediscotiape	56	Operaciones no reconocidas	94	Modificación unilateral
17	Financiera Oh	57	Operación que no reconozco	95	BIPAY
18	Tarjeta Oh	58	Fraude		
19	Yape	59	Fraude vía APP		
20	Plin	60	Fraude por internet		
21	Mal funcionamiento	61	Clonación		
22	Inoperativo; no funciona; no atiende; no contesta; caído	62	Fraude por teléfono		
23	Operaciones duplicadas	63	Suplantación de identidad		
24	Reclamo	62	Contratación no reconocida		
25	Atención de reclamo	63	Compra no reconocida		
26	Imposibilidad de reclamar	64	Consumo no reconocido		
27	Falta de respuesta de reclamo	65	SIM Swapping		
28	Queja	66	Spoofing		
29	Libro de Reclamaciones	67	Phishing		
30	No entrega de Libro de Reclamaciones	68	Usura		

31	App; aplicativos móviles	69	Reprogramación (es)		
32	Banca por internet	70	Reprogramación unilateral		
33	Banca Telefónica	71	Modificación de contrato		
34	Mal funcionamiento banca por internet	72	Modificación contractual		
35	Comisión	73	Envío estado de cuenta		
36	Comisiones	74	IBK; Tunki; QR; YapeDNI		
37	Comisión de mantenimiento	75	Sin saldo; Sin fondos; Saldo cero		
38	Comisión interplaza	76	Robo de información; Pérdida de Información		
39	Comisión de membresía	77	SOAT		
40	Cobro de comisiones	78	Siniestro		



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

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.”