

DOCUMENTOS DEL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE ANÁLISIS AVANZADO DE DATOS PARA LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

ACUERDO ENTRE EL GOBIERNO DEL PERÚ Y EL CONSEJO FEDERAL SUIZO RELATIVO A LA SEGUNDA FASE DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MASTER PLAN SBS

Lima - Perú, 22 de octubre de 2024



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO
SEGUNDA FASE DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
MASTER PLAN SBS

ÍNDICE

I.	Acerca del proceso	4
1.1.	Bases generales	4
1.2.	Organismo convocante	4
1.3.	Objeto	4
1.4.	Normativa aplicable	4
1.5.	Calendario del proceso de selección	5
1.6.	Presentación, absolución de consultas y observaciones	5
1.7.	Integración de bases.....	6
1.8.	Resolución de conflictos	6
1.9.	Consideraciones éticas.....	6
II.	Términos de Referencia.....	6
2.1.	Información general	6
2.2.	Exposición de motivos	6
2.3.	Objetivo de la contratación	7
2.4.	Alcance y descripción de los servicios.....	7
2.5.	Requisitos del personal.....	23
2.6.	Fases del servicio	24
2.7.	Entregables.....	25
2.8.	Plazos de ejecución de la prestación.....	26
2.9.	Presupuesto.....	27
2.10.	Forma de pago.....	27
2.11.	Lugar de ejecución de las prestaciones.....	28
2.12.	Responsabilidad por la calidad ofrecida y por vicios ocultos	28
2.13.	Confidencialidad	28
2.14.	Requisitos del postor y del personal	28
2.15.	Penalidades	30
III.	Presentación, Contenido y Cálculo del Puntaje Total del Componente Técnico - Económico	32
3.1.	Contenido de la Oferta	33



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

3.2.	Determinación del Puntaje Total	35
IV.	Criterios de Calificación	35
4.1	Consideraciones para la Evaluación del Componente Técnico (Puntaje Máximo: 80 Puntos) 35	
4.2	Consideraciones para la Evaluación del Componente Económico (Puntaje Máximo: 20 Puntos) 37	
4.3	Otorgamiento de la Buena Pro	37
V.	Derecho a Solicitar Aclaraciones, Complementaciones o Ajustes a las Propuestas	38
VI.	Negociaciones	38
VII.	Del Perfeccionamiento del Contrato	38
	Anexos	39
	Formularios	68

**PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO
SEGUNDA FASE DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
MASTER PLAN SBS**

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) ha recibido del Consejo Federal Suizo, representado por la Secretaría de Estado de la Confederación Suiza (SECO), en su calidad de Organismo Ejecutor de la Segunda Fase del Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS, una cooperación técnica no reembolsable, que tiene por finalidad fortalecer y optimizar la gestión institucional de la Superintendencia a fin de consolidar, mantener e impulsar un marco regulatorio y de supervisión que asegure la sostenibilidad, desarrollo y expansión del sistema financiero, el fomento de la inclusión financiera, la estrategia nacional de lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como el desarrollo integral y sostenido de sus recursos humanos; en tal sentido, convoca la presente Licitación Pública Internacional N° 002-2024/SBS-SECO para la contratación del servicio de "Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado".

Las personas jurídicas podrán presentarse individualmente o en consorcio, buscando organizar sus perfiles institucionales en la perspectiva de contar con capacidades básicas óptimas para la realización del servicio.

Las ofertas deberán ser preparadas en archivos digitales de conformidad con lo que se establece en este documento, de acuerdo con las bases y a sus formularios, y serán remitidas hasta el 04 de diciembre de 2024, a la dirección electrónica coopint@sbs.gob.pe, según las indicaciones que se presentan a continuación.

I. Acerca del proceso

1.1. Bases generales

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), Organismo Ejecutor de la Segunda Fase del Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS, convoca la presente Licitación Pública Internacional - LPI N° 002-2024/SBS-SECO para seleccionar al postor que tendrá a su cargo el servicio de "Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado".

1.2. Organismo convocante

El organismo convocante es la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

1.3. Objeto

El objeto de esta convocatoria es la contratación de una persona jurídica que tendrá a su cargo el servicio de "Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado", que cumpla con los requisitos y otras condiciones establecidos en el presente documento.

1.4. Normativa aplicable

Este procedimiento se sujetará a:

- a) El Acuerdo suscrito entre el Gobierno del Perú y el Consejo Federal Suizo, ratificado según Decreto Supremo N° 055-2020.RE del 29/12/2020 para la Segunda Fase del Programa de Fortalecimiento Institucional Máster Plan SBS, y, supletoriamente, el Código Civil.
- b) Este pliego de bases, sus formularios adjuntos, así como las disposiciones y/o aclaraciones que pueda eventualmente dictar el organismo convocante, las que se informarán a todos los postores.

1.5. Calendario del proceso de selección

N°	Actividad	Fecha
1	Convocatoria	30 de octubre de 2024
2	Registro de postores para envío de Bases Remitir solicitud a coopint@sbs.gob.pe	Desde el 31 de octubre hasta el 18 de noviembre de 2024
3	Formulación de consultas y observaciones a las bases. Remitir consultas a coopint@sbs.gob.pe	Desde el 31 de octubre hasta el 07 de noviembre de 2024
4	Absolución de consultas y observaciones a las bases	El 13 de noviembre de 2024, se remitirá el pliego de absolución de consultas y observaciones a los participantes a la(s) dirección(es) electrónica(s) proporcionada(s) para su registro como postor
5	Integración de consultas y observaciones a las bases	20 de noviembre de 2024
6	Presentación electrónica de propuestas Remitir propuestas a coopint@sbs.gob.pe	Hasta el 04 de diciembre de 2024
7	Calificación y evaluación de propuestas	Del 05 de diciembre al 12 de diciembre de 2024
8	Otorgamiento de Buena Pro	Luego de recibida la No Objeción de SECO

1.6. Presentación, absolución de consultas y observaciones

Durante el proceso se podrán efectuar:

- (i) Consultas para formular pedidos de aclaración a las disposiciones de las bases; y,
- (ii) Observaciones para cuestionar las disposiciones de las bases si se considera que éstas incumplen las condiciones mínimas o de cualquier disposición de la normativa aplicable u otras normas complementarias o conexas que tengan relación con el proceso de selección, aspectos que se considerarán como parte integrante de las Bases.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Las consultas y observaciones podrán realizarse usando el **Formulario N° 8** denominado “Pliego de formulación/absolución de consultas y observaciones”.

Contra lo absuelto por el Comité de Licitación Pública Internacional en el pliego absolutorio de Consultas y Observaciones, no corresponderá presentar recurso impugnatorio alguno.

1.7. Integración de bases

Luego de recibidas y absueltas las consultas presentadas por los postores, corresponderá al Comité de Licitación Pública Internacional la integración de las bases de acuerdo con el plazo establecido en el calendario del proceso.

1.8. Resolución de conflictos

Ante cualquier controversia surgida durante la ejecución del contrato, las partes podrán acudir a una conciliación, y de no resultar esta satisfactoria, será resuelta mediante arbitraje de derecho, con árbitro único, designado por la Cámara de Comercio de Lima. El arbitraje se regirá conforme a las disposiciones del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional. El laudo arbitral que se emita será vinculante para las partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva. El laudo tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.

1.9. Consideraciones éticas

En función al interés común en la lucha contra la corrupción, la cual pone en riesgo la buena gobernabilidad y el uso apropiado de los recursos necesarios para el desarrollo y, además, pone en peligro la competencia leal y abierta basada en el precio y la calidad, se declara que cualquier oferta, obsequio, pago, remuneración o beneficio de cualquier tipo, realizado a favor de quien sea, directa o indirectamente, con la intención de ser premiado con un mandato o contrato dentro del marco del presente proceso o durante la ejecución del contrato, será tomado como un acto ilegal o una práctica corrupta. Cualquier acción de este tipo constituye prueba suficiente para justificar la anulación del proceso o contrato resultante o para tomar cualquier otra medida correctiva prevista de manera expresa por la ley aplicable.

II. Términos de Referencia

2.1. Información general

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), en el marco del proyecto “Fortalecimiento del Modelo de Supervisión de la Gestión de Conducta de Mercado- Fase II” a cargo de la Superintendencia Adjunta de Conducta e Inclusión Financiera (en adelante SACMIF), requiere contratar el “Servicio de implementación y suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de conducta de mercado”.

2.2. Exposición de motivos



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Como parte de sus mandatos, la SBS vela por la adecuada gestión de conducta de mercado, buscando que las empresas supervisadas garanticen un trato justo y adecuado a los intereses de la ciudadanía, con información suficiente y apropiada, y con la implementación de mecanismos de solución de reclamos eficientes y céleres.

Para el adecuado cumplimiento de este mandato, la SBS realiza una supervisión permanente de la gestión de conducta de mercado implementada por las empresas bajo su ámbito de supervisión. Esto implica analizar fuentes de información que recojan la experiencia del usuario en su interacción con la empresa durante cada etapa del ciclo de vida de los productos y servicios financieros como son comercialización, contratación, ejecución y eventual cancelación. Entre estas fuentes se encuentra la información publicada por los usuarios en las redes sociales, blogs, sitios de noticias y otros medios digitales, los reclamos presentados por los usuarios ante las empresas supervisadas, así como las denuncias (en adelante y para efectos del análisis, resoluciones) y reclamos tramitados ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), las cuales contienen información no estructurada con un gran volumen de datos que deben ser procesados oportunamente para identificar posibles inconductas por parte de las empresas supervisadas.

Con la finalidad de optimizar el procesamiento y análisis de dicha información que actualmente se realiza de forma manual, se ha previsto contratar una plataforma que permita automatizar estos procedimientos, estandarizando los resultados a efectos de facilitar la identificación temprana de posibles fricciones o inconductas que podrían estar siendo desplegadas las entidades supervisadas para implementar acciones preventivas y/o correctivas. De esta manera, busca mejorar la gestión de conducta de mercado (en adelante, GCM) de las empresas y contribuir con la integridad y estabilidad financiera de los sistemas supervisados.

2.3. Objetivo de la contratación

Contratar los servicios de implementación y de suscripción de una plataforma de análisis avanzado de data estructurada y no estructurada que permita realizar, con uso de Inteligencia Artificial (IA) y Machine Learning (ML), la segmentación y categorización de información, el análisis de sentimiento y de texto, provenientes de fuentes de información para la supervisión de la gestión de conducta de mercado (información de las publicaciones realizadas por los usuarios en redes sociales, reclamos y resoluciones Indecopi, y reclamos presentados ante empresas supervisadas).

2.4. Alcance y descripción de los servicios

2.4.1 Servicios de implementación

2.4.1.1 Coordinación para el inicio del servicio

Al día siguiente de la suscripción del contrato, la SBS enviará la data estructurada y no estructurada, que será objeto de análisis avanzado a través de la Plataforma, a la dirección electrónica proporcionada por el proveedor, o mediante una carpeta compartida en la nube. Esta data estará compuesta por:

- Archivos en formato “CSV”, “JSON” o “EXCEL” de la información de las publicaciones realizadas por los usuarios en redes sociales.
- Archivos en formato “CSV” o “EXCEL” que contienen los reclamos tramitados ante Indecopi.
- Archivos en formato “CSV” o “EXCEL” que contienen las resoluciones tramitadas ante Indecopi.

- Archivos en formato “CSV”, “TXT” o “EXCEL” que contienen los reclamos tramitados ante empresas supervisadas.

Asimismo, dentro de los quince (15) días de iniciado el contrato, la SBS y el proveedor llevarán a cabo una reunión virtual entre las partes, a fin de:

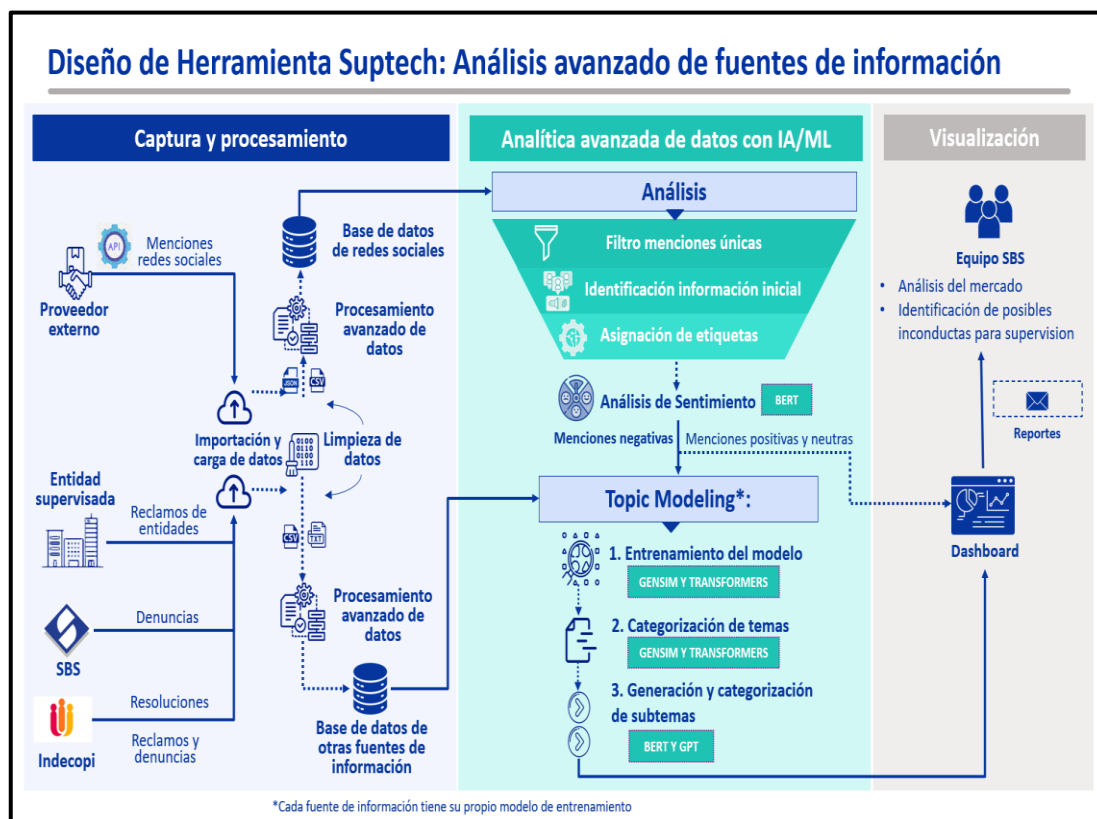
- Presentar a los equipos.
- Revisar los alcances para la configuración de la Plataforma por parte del proveedor, considerando la información de los anexos D, E, G y H.
- Revisar el alcance de los entregables descritos en la Tabla 2.

2.4.1.2 Diseño de software

Crear la arquitectura del software y diseñar la interfaz de usuario, así como la estructura de la base de datos y la lógica de negocio sobre la **Plataforma de Análisis Avanzado de Datos** (en adelante, la Plataforma), a fin de que esta permita:

- Importar y procesar datos.
- Realizar el análisis avanzado de datos con IA y ML.
- Visualizar resultados en tableros de control personalizados.

En el siguiente gráfico se observan los procesos y subprocesos que se requieren se implementen en la Plataforma:



A continuación, se presenta el detalle de los procesos y subprocesos que deben implementarse en la Plataforma:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Proceso	Sub-Proceso	Descripción			
Importación de datos	Importación de datos locales	<p>1. La Plataforma debe permitir importar datos locales (estructurados y no estructurados), como bases de datos (Teradata, MS SQL¹, MySQL², PostgreSQL^{3, 4}, Oracle Database ⁵, Presto⁶, Impala⁷) y archivos en formatos Excel, CSV, JSON, Matrices, GraphML, Path List, que contengan información de las fricciones de redes sociales, medios digitales y otras fuentes de información empleadas para la supervisión de la GCM, como las resoluciones y reclamos Indecopi provienen de fuentes de información pública, así como de los reclamos presentados ante las entidades supervisadas.</p> <p>2. Preprocesar datos para eliminar información irrelevante o “ruido”⁸, como a campañas promocionales, temas políticos, entre otros temas no vinculados a GCM.</p> <p>3. Almacenar información importada, para facilitar su posterior análisis según los requerimientos SBS.</p> <p>4. Posibilitar la generación de códigos para automatizar tareas como importar, extraer, procesar datos, entre otros.</p>			
	Extracción de Datos	<p>5. La Plataforma debe extraer información, tanto de los datos estructurados como de no estructurados. El detalle mínimo para considerar se encuentra en el Anexo B.</p>			
	Limpieza de Datos	<p>6. La Plataforma debe eliminar automáticamente datos irrelevantes que afecten calidad del análisis. Por ejemplo, elimina publicaciones sobre campañas de vacunación que etiqueten a entidad monitoreada, aunque la mención se realice en contexto de pagar por servicio, debido a que no se vincula a la GCM:</p> <table><tr><th>Información cargada</th><th>Resultado de procesamiento</th></tr><tr><td><p>🐾 ¡Atención amantes de los peluditos! ¡Estamos emocionados de presentarles "Mi Mascotita"!</p><p>🐾 Recuerda que aceptamos pagos a través de YAPE o transferencias (Nombre de entidad) para hacerlo aún más fácil y rápido para ti.</p></td><td>Mención eliminada</td></tr></table> <p>7. Debe implementar proceso de limpieza y control de integridad de datos continuo, para incrementar la precisión de la información obtenida, su calidad y garantizar que el conjunto de datos sea relevante para su análisis. De este modo se podrá realizar otras acciones adicionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar y corregir posibles errores de formato, sintaxis o de codificación que pueda afectar el posterior análisis, tal como, caracteres especiales, errores ortográficos, entre otros. Este requisito puede ser omitido siempre y cuando los modelos del proveedor (como análisis de sentimiento y de texto) puedan	Información cargada	Resultado de procesamiento	<p>🐾 ¡Atención amantes de los peluditos! ¡Estamos emocionados de presentarles "Mi Mascotita"!</p> <p>🐾 Recuerda que aceptamos pagos a través de YAPE o transferencias (Nombre de entidad) para hacerlo aún más fácil y rápido para ti.</p>
Información cargada	Resultado de procesamiento				
<p>🐾 ¡Atención amantes de los peluditos! ¡Estamos emocionados de presentarles "Mi Mascotita"!</p> <p>🐾 Recuerda que aceptamos pagos a través de YAPE o transferencias (Nombre de entidad) para hacerlo aún más fácil y rápido para ti.</p>	Mención eliminada				

¹ Ver Glosario de Términos contenido en el Anexo C.

² Ídem.

³ Ídem.

⁴ Ídem.

⁵ Ídem.

⁶ Ídem.

⁷ Ídem.

⁸ Datos capturados de diversas fuentes que al ser revisados se consideran irrelevantes, inapropiados o no útiles para los fines establecidos. Estos datos pueden incluir información desactualizada, contenido fuera del contexto de interés, o ser simplemente datos que no aportan valor significativo.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

		<p>aplicarse sin necesidad de corregir estos errores y sin afectar la calidad del análisis.</p> <ul style="list-style-type: none">- Eliminar datos duplicados o inconsistentes para garantizar que cada registro sea único y coherente con el resto de los datos.- Transformar los datos a un formato común y estructurado (por ejemplo, CSV), lo que puede incluir la estandarización de fechas, unidades de medida, entre otros, facilitando así su análisis posterior.					
	Pre-Procesamiento de Datos	<p>8. La Plataforma deberá estandarizar la estructura de datos para garantizar uniformidad de formato.</p> <p>9. Emplear algoritmos para identificar y seleccionar las características más relevantes y significativas para el análisis posterior.</p> <p>10. Realizar otras acciones adicionales que el proveedor considere pertinentes y necesarias para asegurarla calidad y coherencia de los datos.</p>					
	Almacenamiento de Base de Datos	<p>11. La Plataforma gestionará y almacenará de manera segura y confiable volúmenes de datos y cargas de trabajo (de diferentes fuentes de información), por lo que contará con una capacidad de almacenamiento de datos mínima de 6 TB, siendo escalable.</p> <p>12. Los resultados del análisis avanzado realizado deberán ser almacenados como mínimo 1 año desde el inicio efectivo del servicio.</p> <p>13. El proveedor debe garantizar la integridad y confidencialidad (Anexos A) de la información importada y analizada en la Plataforma, limitando sus accesos solo a personas autorizadas. Para dicho propósito no solo realizará la encriptación de datos, sino que además proporcionará el acceso basado en roles, mediante la autenticación multifactor.</p>					
Análisis avanzado de datos	a) Análisis de sentimiento avanzado	<p>14. La Plataforma debe analizar con AI y ML el sentimiento de la información publicada por los usuarios en las redes sociales, blogs, sitios de noticias nacionales, otros medios digitales, identificando si son positivas, negativas o neutras. Para este propósito el proveedor deberá coordinar con la SBS las pautas generales para la asignación.</p> <p>15. El análisis avanzado de sentimiento aplicará un modelo multilingüe basado en BERT y/o herramienta similar ajustado en idioma español, para identificar las menciones negativas que serán parte del análisis de texto avanzado. Este proceso incluye:</p> <p>(i) Filtro de menciones únicas</p> <ul style="list-style-type: none">- Eliminar menciones duplicadas, tal como retweets, mediante técnicas de procesamiento de datos que contrastan el contenido de cada mención; sin perder el registro del nivel de interacción de cada mención.- Utilizar estructuras de datos eficientes, como tablas hash o árboles de búsqueda, para mejorar el rendimiento y la escalabilidad del proceso de filtrado. <p>(ii) Identificación de información inicial</p> <ul style="list-style-type: none">- Emplear técnicas de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) para analizar el contenido de cada mención y extraer información relevante, tal como entidades y temas principales. <p>Ejemplo:</p> <table><tr><th>ID</th><th>Entidad</th><th>Mensaje</th><th>Fecha</th><th>Hora</th></tr></table>	ID	Entidad	Mensaje	Fecha	Hora
ID	Entidad	Mensaje	Fecha	Hora			



		<table><tr><td>98766</td><td>Banco XXX</td><td>El banco necesita arreglar urgente su servicio de atención al cliente</td><td>26/2/24</td><td>10:40</td></tr></table>	98766	Banco XXX	El banco necesita arreglar urgente su servicio de atención al cliente	26/2/24	10:40
98766	Banco XXX	El banco necesita arreglar urgente su servicio de atención al cliente	26/2/24	10:40			
		<p>– Utilizar modelos de aprendizaje automático y técnicas de análisis de texto, como tokenización, lematización y análisis sintáctico, para comprender el significado y el contexto de las menciones.</p> <p>(iii) Asignación de etiquetas y categorías SBS</p> <ul style="list-style-type: none">- Asignar etiquetas a cada mención mediante técnicas de aprendizaje supervisado. Esto implica entrenar un modelo para la clasificación automática de las menciones en categorías específicas definidas por la SBS. Cada mención se clasifica en categorías específicas (etiquetas) de acuerdo con su contenido y texto.- El modelo se entrenará utilizando un conjunto de datos etiquetados, lo que permitirá al sistema aprender y mejorar su precisión en la asignación automática de etiquetas. <p>Ejemplo:</p> <div><p><i>“Ayer hice un retiro en el cajero de mega plaza del @XXComunica el cual inmediatamente fui a depositarlo a XX, 3 veces el cajero me rebotó estos dos billetes de 100 soles, ahí me dijeron que me los podían cambiar, pero después de verlos dijeron que podrían ser FALSOS”</i></p><p>ETIQUETAS: CUENTAS (PRODUCTO), CAJEROS (CANAL)</p></div> <p>(iv) Análisis preliminar de sentimientos</p> <ul style="list-style-type: none">- La Plataforma seleccionará una muestra de menciones para entrenar el modelo. Utilizando técnicas avanzadas de NLP analizará exhaustivamente el texto para comprender la semántica y contexto de cada mención. A través de algoritmos que empleen AI y ML en lugar de reglas predefinidas, identificará patrones lingüísticos, connotaciones emocionales y asignará automáticamente sentimientos.- El proveedor garantizará la precisión y confiabilidad de la asignación de sentimientos realizada por el modelo. Esto implica dividir la muestra en conjuntos y evaluar el rendimiento utilizando métricas estándar como precisión y exhaustividad.- Entrenado el modelo con el análisis de sentimiento, la Plataforma clasificará automáticamente todos los datos en tiempo real o con un mínimo tiempo de procesamiento. <p>(v) Asignación de sentimiento sobre el total de menciones de redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none">- Empleando técnicas avanzadas de análisis de texto mediante herramientas como Gensim para la extracción inicial de etiquetas, así como BERT y LLM para la extracción de temas y subtemas; la Plataforma asigna un sentimiento conjunto completo de menciones recopiladas de redes sociales. Priorizará las menciones negativas y someterá a análisis de texto avanzado y modelización de temas para generar <i>insights</i> significativos vinculados a la GCM de los datos analizados. A continuación, se detalla la secuencia que correspondería al análisis de sentimiento de la plataforma:					



		<p style="text-align: right;">ARQUITECTURA</p> <p>En esta etapa es factible el uso de otras de herramientas similares que garanticen la calidad de los resultados si el proveedor lo considera pertinente, previa coordinación con la SBS.</p>
b) Análisis avanzado de texto	<p>16. La Plataforma aplica el análisis avanzado de texto a todas las fuentes de información GCM.</p> <p>17. Para el análisis avanzado de texto, debe emplear herramientas de NLP, incluyendo el Topic Modeling, para agrupar y categorizar automáticamente los datos estructurados y no reestructurados. Deberá entrenar el modelo con una muestra aleatoria para luego aplicarlo a la totalidad de datos. Este proceso debe ser continuo y cumplir con 3 etapas:</p> <p>(i) Entrenamiento del modelo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar una muestra representativa para entrenar modelado de temas. - Emplear NLP y analizar automáticamente palabra por palabra para comprensión profunda de la semántica y asignar categorías a la muestra para la clasificación de temas. - Realizar una evaluación manual para garantizar que el modelo entrenado sea preciso en sus resultados. <p>(ii) Categorización de temas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el modelado de la totalidad de datos de cada fuente de información. - Procesar la información importada con técnicas avanzadas que empleen IA y ML para el modelado de temas y vectorización de texto. Este análisis permitirá identificar patrones y relaciones temáticas subyacentes en el contenido. - Emplear algoritmos de procesamiento de NLP y técnicas de análisis estadístico para comprender la estructura del texto y extraer los temas relevantes. <p>(iii) Generación y categorización de subtemas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Plataforma llevará a cabo un análisis de agrupamiento y segmentación para identificar subtemas dentro de los principales temas encontrados. Debe incluir la determinación del volumen y porcentaje de cada tema y subtema identificado por categoría. - Los resultados del modelado de temas se utilizan para generar <i>insights</i> significativos y facilitar la comprensión de los datos importados. - Este proceso será iterativo, lo que significa que se repetirá según sea necesario para refinar y mejorar la categorización de los subtemas, conforme se observa a continuación: 	



		<p>The diagram illustrates the process of topic generation and assignment. It is divided into two main sections: 'TOPIC GENERATION' and 'TOPIC ASSIGNMENT'. The 'TOPIC GENERATION' section includes 'TOPIC GENERATION -' which involves 'Procesamiento de palabras' (word processing) leading to 'Generación de asignación de topics' (topic assignment generation). The 'TOPIC ASSIGNMENT' section includes 'TOPIC ASSIGNMENT -' which involves 'Entrenamiento de aprendizaje supervisado' (supervised learning training) leading to 'Asignación de topics' (topic assignment).</p>
Visualización de información		<p>Aspectos Generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. Proporcionar tableros de control personalizables y dinámicos para visualizar la información de manera clara y comprensible. Estos deben permitir la interacción del usuario para explorar los datos según sus necesidades específicas. 19. Generar informes detallados para facilitar el análisis y la toma de decisiones. 20. Permitir la exportación de información (resultados) del análisis realizado en formato CSV para su procesamiento adicional. 21. Generar gráficos de barras, circulares, líneas, mapas de calor, histogramas y diagramas de dispersión para reflejar los resultados del análisis. Los colores de los gráficos del tablero de control vinculados a los resultados del análisis avanzado de datos deberán tener los institucionales (Anexo D), salvo aquellos que hagan los resultados del análisis de sentimiento para los cuales se empleará las tonalidades del semáforo en colores: verde (sentimiento positivo), ámbar (sentimiento neutro) y rojo (sentimiento negativo). <p>Capacidad de observar los resultados del análisis, con los siguientes alcances:</p> <ol style="list-style-type: none"> 22. Paneles de visualización iterativos: La Plataforma estará diseñada con paneles que proporcionan una vista dinámica de los datos analizados, permitiendo a los usuarios monitorear continuamente la actividad y las tendencias. Por ejemplo, un panel puede mostrar la evolución del sentimiento del consumidor hacia las entidades monitoreadas. Además, si la plataforma es iterativa, garantiza que los paneles se actualicen automáticamente a medida que llega nueva información. Esto sin perjuicio a que también es válido que se requiera un tiempo mínimo de procesamiento para el análisis. Los usuarios SBS tendrán la posibilidad de utilizar el lenguaje de comandos o scripts para personalizar la información. Por ejemplo, mediante scripts podrán observar el análisis utilizando técnicas de grafos. 23. Aplicación de filtros avanzados: Los usuarios SBS podrán segmentar la información según sus necesidades específicas. Los criterios de



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

		<p>filtrado, como rangos de fechas, temas (incluyendo búsqueda libre de palabras) y fuentes de información, facilitarán la focalización en datos relevantes y significativos para el análisis.</p> <p>24. Gráficos interactivos: La plataforma deberá ofrecer gráficos interactivos, permitiendo al Usuario SBS explorar diferentes aspectos de la información importada y su procesamiento mediante la interacción directa, como hacer clic en elementos específicos para obtener detalles adicionales. Asimismo, podrá personalizarse para visibilizar los resultados según la necesidad de los Usuarios SBS.</p> <p>25. Los gráficos vinculados al análisis de sentimiento deberán ser gráficos en colores rojo, ámbar y verde según el sentimiento que representen negativo, neutro y positivo respectivamente. Los evolutivos y comparativos podrán ser presentados en gráfico de líneas y barras con colores diferenciados por entidad, tema o subtema, según correspondan.</p> <p>26. Identificación de fricciones o noticias relevantes: La capacidad de identificar noticias relevantes es crucial para mantenerse al tanto de los eventos importantes y las tendencias emergentes. Los algoritmos de análisis en línea ayudan a destacar las noticias con mayor interacción y relevancia, lo que permite a los usuarios priorizar su atención y responder de manera oportuna a los desarrollos importantes. Esta función puede integrarse en un panel de noticias dentro del tablero iterativo, donde se presentan las noticias identificadas como relevantes. De esta manera, los usuarios pueden acceder fácilmente a la información clave directamente desde el tablero, facilitando una toma de decisiones informada y una respuesta rápida a los eventos significativos.</p> <p>27. Personalización de criterios de selección: La plataforma debe brindar posibilidad de personalizar los criterios de selección de noticias y publicaciones permite a los usuarios adaptar la visualización a sus intereses y necesidades específicas. Esto puede incluir la configuración de temas de interés, la selección de usuarios o fuentes de información preferidas o relevantes para el análisis.</p> <p>28. Un ejemplo del panel iterativo de resultados se encuentra en el Anexo E del presente documento.</p>
Emisión de reportes automáticos y envío de alertas	a) Generación de informes detallados	<p>29. La Plataforma permitirá la emisión de reportes automáticos personalizados con los resultados del análisis avanzado, atendiendo a las métricas requeridas por la SBS (Anexo B) a través de gráficos, tablas y resúmenes estadísticos, para proporcionar una visión completa y precisa de la información. Por ejemplo:</p> <p><u>Para el análisis avanzado de sentimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Volumen de fricciones por entidad y sentimiento (número y porcentaje). b) Evolutivo de fricciones por entidad y por sentimiento. c) Ranking de usuarios influyentes. d) Temas y subtemas materia de conversación por entidad, indicando en número y porcentaje su distribución. e) Identificación de fricciones virales negativas. f) Número de usuarios únicos (por sentimiento). <p><u>Para el análisis avanzado de texto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Temas y subtemas negativos más mencionados por entidad monitoreada (en número y porcentaje). b) Evolutivo de temas negativos más mencionados.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

		<p>c) Ranking de entidades más mencionadas por temas negativos.</p> <p>Los reportes deberán estar disponibles para la SBS en formatos PDF, Excel y CSV.</p> <p>32. Proporcionar opciones de entrega de informes automatizados, como el envío por correo electrónico o publicación en la plataforma, para garantizar que los usuarios reciban los informes de manera oportuna.</p> <p>33. Los Usuarios SBS podrán especificar los parámetros de los informes, como el rango de fechas, los criterios de filtrado y los indicadores, por lo que la plataforma deberá proporcionar opciones avanzadas de filtrado para permitir una segmentación detallada de los datos y obtener informes específicos.</p>
	b) Alertas	<p>34. Permitir configurar alertas basadas en criterios predefinidos según las necesidades específicas de la SBS. Deberá considerarse los siguientes criterios mínimos:</p> <p>a) Configuración de Criterios de Alerta: Los usuarios SBS podrán definir criterios para activar las alertas en función de las necesidades y objetivos de supervisión. Estos criterios pueden variar según la coyuntura del tema bajo supervisión, los rangos de fechas específicos o los temas relevantes para la detección de eventos específicos:</p> <p>Análisis avanzado de sentimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cuando se identifique menciones con sentimiento negativo recurrentes sobre una misma entidad monitoreada vinculadas a un subtema o tema en particular un mismo periodo de tiempo o en un periodo de tiempo consecutivo.▪ Cuando se identifique un aumento en el volumen de menciones negativas de un subtema o tema en comparación con un periodo anterior. <p>Análisis avanzado de texto:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cuando se identifique fricciones sobre temas críticos previamente definidos por la SBS.▪ Cuando se identifique volumen de subtemas o temas respecto a una entidad monitoreada en un periodo de tiempo o en un periodo de tiempo consecutivo. <p>b) Definición de Umbrales y Condiciones: Del mismo modo, podrán establecerse umbrales y condiciones específicas que, al ser alcanzados o cumplidos por los datos, activan la generación de alertas.</p> <p>c) Monitoreo Continuo: El sistema monitorea de manera continua los datos importados y procesados, aplicando los criterios de alerta definidos por los usuarios.</p> <p>d) Generación y Envío de Alertas: al activarse los criterios de alerta definidos, el sistema genera automáticamente notificaciones y las envía a los usuarios SBS designados a través de diferentes canales, como correo electrónico, mensajes de texto o notificaciones en la interfaz de usuario.</p>

		Se pueden realizar ajustes en los criterios de alerta según los resultados del análisis posterior y las necesidades cambiantes de supervisión de la SBS.
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.4.1.3 Desarrollo (codificación) de la plataforma

El Proveedor se compromete a transformar el diseño en un código fuente que cumpla con las especificaciones detalladas en el numeral 2.4.1.2, lo que incluye la implementación de la lógica de negocio, la creación de los tableros de control, la integración de la base de datos, así como las funcionalidades de AI/ML.

2.4.1.4 Pruebas y control de calidad

El Proveedor se compromete a realizar una serie de pruebas exhaustivas para garantizar que el software desarrollado cumpla con los requisitos funcionales y no funcionales acordados. La SBS participará en las pruebas y validará los resultados, pudiendo requerir ajustes.

2.4.1.5 Implementación y despliegue

El Proveedor se compromete a realizar todas las actividades necesarias para implementar y desplegar el software en el entorno de producción. Esto incluye la configuración del software, la migración de datos, y la verificación del funcionamiento correcto del sistema en el entorno de producción.

2.4.1.6 Capacitación de usuario

El proveedor deberá capacitar a los usuarios SBS en el uso de la Plataforma y los modelos implementados, en las fechas que acuerden ambas partes. La capacitación será virtual, con una duración total de 24 horas, distribuidas en un mínimo de 8 sesiones que se llevarán a cabo durante la vigencia del contrato. Estará dirigida a 10 usuarios preseleccionados por el área usuaria. Las horas de capacitación se compartirán entre el servicio de implementación como en el servicio de suscripción.

2.4.2 Servicio de suscripción a una Plataforma de análisis avanzado de datos

2.4.2.1 Características de la Plataforma de análisis avanzado de datos

Se requiere la suscripción a una **Plataforma** provista en una nube (servidor privado) bajo la modalidad Software as a Service (SaaS) el cual utilice IA y ML para realizar análisis avanzado de datos según lo indicado en el 2.4.1.2 Diseño de Software. El licenciamiento solicitado deberá considerar, como mínimo, el siguiente número de licencias bajo los roles que se indican a continuación:

Usuarios y roles para personal SBS

Rol	Cantidad	Descripción de capacidades	Responsabilidades
Administrador	2	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la plataforma con permiso de lectura y escritura. Capacidad de visualizar y editar scripts y paneles. Capacidad para importar información a procesar 	Un (01) Administrador SBS: <ul style="list-style-type: none"> Enviar al proveedor o cargar data de fuentes de información. Coordinar con el proveedor ajustes y mejoras en el análisis o visualización.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

		<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de editar permisos de accesos para otros tipos de usuarios. Capacidad para descargar los archivos generados por Plataforma en todos los formatos permitidos. Capacidad para descargar los códigos utilizados en la Plataforma. 	Un (01) Administrador de soporte técnico: <ul style="list-style-type: none"> Coordinar con el proveedor la realización o entrega de pruebas de vulnerabilidades en la Plataforma.
Usuario	8	<ul style="list-style-type: none"> Acceso la Plataforma con permiso de lectura. Acceso a los scripts de la Plataforma Capacidad para descargar los reportes automáticos y otros archivos generados por Plataforma en todos los formatos permitidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con el proveedor para coordinar y sugerir mejoras en el análisis o visualización a medida que se vaya implementando el análisis.

Las funcionalidades que la **Plataforma** debe proveer out-of-the-box en forma **OBLIGATORIA** son las mostradas en las siguientes tablas. El proveedor en su oferta deberá entregar la ficha técnica denominada "Funcionalidades Obligatorias de la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos" (Anexo I) y brindar el sustento acerca del cumplimiento de cada una de las funcionalidades señaladas. El sustento deberá ser indicado a través de referencias a los folios de la ficha técnica y a través de enlaces a la documentación oficial del fabricante en donde se demuestre fehacientemente su cumplimiento. Es responsabilidad del postor que el enlace indicado contenga la información requerida y que se encuentre activo.

Acceso a la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos

Código	Funcionalidad
AC01	El proveedor proporcionará el acceso a la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos vía web, mediante usuario y clave.
AC02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe brindar mecanismos de autenticación y autorización
AC03	El servicio debe permitir la asignación de diferentes roles dependiendo de las necesidades y funcionalidades que tengan los usuarios.

Configuración de la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos

Código	Funcionalidad
CF01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe poder ser configurada con la información de las entidades supervisadas y temas proporcionados por la SBS, conforme al detalle de los Anexos H y G.
CF02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la modificación y ajustes de su configuración: cambios en temas, filtros, entidades monitoreadas, entre otros.

Búsquedas

Código	Funcionalidad
BU01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir realizar búsquedas ilimitadas de las fricciones, entidades, temas y subtemas, a través de un campo (buscador). Los resultados del análisis realizado por tipo de fuente de información deben ser mostrados en gráficos. Toda información podrá ser descargada de manera ilimitada a través de formatos PDF, CSV, Excel y JSON

Analítica Avanzada

Código	Funcionalidad
AA01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos provee servicios que permiten aplicar el análisis avanzado de texto (Topic Modeling) sobre los datos provenientes de todas las fuentes de información, en función a la tipología definida en el Anexo G – “Listado de temas para clasificar las fricciones”. Los subtemas se asignarán según las casuísticas que el proveedor identifique, las cuales pueden ser modificadas a requerimiento de la SBS. El análisis de texto debe utilizar técnicas avanzadas de modelado de temas y vectorización de texto para identificar patrones y relaciones temáticas subyacentes en el contenido, con uso de IA y ML.
AA02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos provee servicios que permiten aplicar Análisis avanzado de sentimiento sobre los datos provenientes de redes sociales. En este proceso se convertirá data no estructurada en estructurada al categorizar cada mención en un sentimiento (positivo, negativo, neutro), utilizando técnicas de IA y procesamiento de lenguaje natural para interpretar el contexto y la emoción expresada.
AA03	El análisis de texto debe utilizar técnicas avanzadas de modelado de temas y vectorización de texto para identificar patrones y relaciones temáticas subyacentes en el contenido, con uso de IA y ML.
AA04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe utilizar IA y ML para realizar el análisis avanzado de sentimientos según lo indicado en el 2.4.1.2.
AA05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer herramientas de NLP, incluyendo el Topic Modeling, para agrupar y categorizar automáticamente los datos, enriqueciendo los metadatos y facilitando un análisis más profundo.
AA06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la inferencia automática de etiquetas y categorías a los datos importados, basándose en técnicas avanzadas de ML que identifican patrones y características clave, mejorando la organización y análisis de grandes volúmenes de datos.

Ingesta, Procesamiento y Almacenamiento de la información

Código	Funcionalidad
PD01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación de datos locales, como bases de datos (Teradata, MS SQL, MySQL, PostgreSQL, Oracle Database, Presto, Impala) y archivos en formatos Excel, CSV, JSON, Matrices, GraphML, Path List, que contengan información de las fricciones de redes sociales y otras fuentes de información empleadas para la supervisión de la gestión de conducta de mercado, tanto estructuradas como no estructuradas
PD02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación, limpieza y almacenamiento de datos
PD03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ofrecer la posibilidad de importar y procesar datos, eliminando información irrelevante y ruido, y aplicando técnicas de preprocesamiento como normalización y estandarización.
PD04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir buscar menciones de redes sociales y/o fricciones
PD05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir filtrar los resultados de las búsquedas por criterios avanzados como fechas y fuentes de información.
PD06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación y actualización de datos adicionales de las fuentes de información, lo que permite enriquecer la información existente dentro de una red sin necesidad de crear nuevos elementos. Esta capacidad es especialmente útil



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Código	Funcionalidad
	para mantener la integridad y consistencia de la red, ya que se enfoca en modificar y optimizar los datos ya presentes, garantizando que las actualizaciones sean precisas y que los elementos existentes se mantengan coherentes dentro de la estructura global de la red.
PD07	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir acceder directamente a diversas fuentes de datos, así como información sobre enlaces, nodos redes y sus propiedades. Esta capacidad de integración facilita la consolidación y gestión de datos provenientes de diferentes orígenes, apoyando un análisis y modelado más completo y eficiente.
PD08	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir el almacenamiento de la información importada para su posterior procesamiento y visualización.
PD09	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos permite aplicar técnicas de normalización para estandarizar la estructura de los datos.
PD10	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ser escalable y capaz de gestionar grandes volúmenes de datos y cargas de trabajo, por lo que deberá contar con una capacidad de almacenamiento mínima de 6 TB para un año de almacenamiento de datos.
PD11	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe soportar múltiples tipos de bases de datos, incluyendo como mínimo bases de datos relacionales y bases de datos basadas en grafos.

Archivos, Reportes, Tableros de Control y Alertas

Código	Funcionalidad
BI01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir visualizar y descargar los archivos de texto (TXT) y CSV relacionados con las fuentes de información y los resultados del análisis avanzado de datos
BI02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir descargar en formato ZIP todos los archivos. Por ejemplo, un archivo ZIP que consolide cualquier contenido relacionado con las secciones de ranking, de resumen o de cada entidad monitoreada
BI03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la generación y descarga de reportes en tiempo real o históricos, según las Fases de Implementación y los requisitos del Anexo B.
BI04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer los reportes automáticos a demanda de los usuarios SBS
BI05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer tableros de control personalizados que mostrarán los resultados del análisis avanzado, utilizando los siguientes colores referenciales: Para el análisis de sentimiento los gráficos serán de colores del semáforo: Rojo (negativo), Ámbar (neutro) y Verde (positivo). Para el análisis de texto utilizar la paleta de colores del Anexo D.
BI06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la creación de tableros de control personalizables para visualizar la información de manera clara y comprensible. Estos tableros deben ser dinámicos y permitir la interacción del usuario para explorar los datos según sus necesidades específicas.
BI07	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir generar gráficos de barras, circulares, líneas, mapas de calor, histogramas y diagramas de dispersión para reflejar los resultados del análisis en tableros de control interactivos.
BI08	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer gráficos interactivos y utilizar códigos de color específicos para representar el análisis de sentimiento (positivo, negativo y neutro) y el análisis de texto.
BI09	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir a los usuarios acceder a un tablero de control personalizado, desde donde pueden visualizar, gestionar, y filtrar todos los datos y análisis.
BI10	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la configuración de alertas basadas en criterios predefinidos según las necesidades específicas de la SBS



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Código	Funcionalidad
BI11	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir configurar los colores de los gráficos de los tableros de control para que utilicen los colores institucionales (Anexo D), salvo aquellos que hagan los resultados del análisis de sentimiento para los cuales se empleará las tonalidades del semáforo en colores: verde (sentimiento positivo), ámbar (sentimiento neutro) y rojo (sentimiento negativo).
BI12	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir definir criterios para activar las alertas en función de las necesidades y objetivos de supervisión. Estos criterios pueden variar según la coyuntura del tema bajo supervisión, los rangos de fechas específicos o los temas relevantes para la detección de eventos específicos.

Programación

Código	Funcionalidad
PR01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita generar códigos para automatizar tareas, tales como importación de datos, extracción, procesamiento, entre otros
PR02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita realizar búsquedas y/o consultas
PR03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita personalizar las visualizaciones y/o tableros de control

Seguridad

Código	Funcionalidad
SG01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe garantizar la protección de los datos contra accesos no autorizados mediante la encriptación, proporcionando una capa adicional de seguridad.
SG02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe controlar los accesos basado en roles de los usuarios para mantener la seguridad, mediante la autenticación multifactor y el monitoreo continuo del sistema.
SG03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe mantener la integridad y confidencialidad de los datos, asegurando que no sean alterados o comprometidos y limitando su acceso solo a personas autorizadas.

El servicio soporte técnico y actualización del software deberá contemplar lo siguiente:

- Acerca de las modificaciones y configuraciones de la **Plataforma**, el proveedor debe atender los requerimientos de modificación y ajustes en la configuración (como cambios en filtros, entidades monitoreadas), dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, previa solicitud por correo electrónico.
- El proveedor ofrecerá soporte técnico 24/7 de la **Plataforma** durante toda la suscripción, gestionando requerimientos y correcciones de vulnerabilidades mediante correo electrónico o Portal de Ayuda, generando un ticket de atención en un máximo de 30 minutos. Los problemas reportados se atenderán conforme a los plazos establecidos en el numeral 2.4.2.4 del presente documento.
- **Acerca de la disponibilidad de la Plataforma**, el funcionamiento de la plataforma y la disponibilidad de la información que contiene (reportes, tableros, análisis realizados) las 24 horas del día, desde el día siguiente de suscripción del contrato en base a las Fases de implementación del numeral 2.6 Fases del Servicio y durante la vigencia del contrato.

2.4.2.2 Características del servicio en la nube

El proveedor de servicios en la nube deberá contar como mínimo con un certificado vigente durante toda la ejecución del servicio de seguridad de la información, el mismo que tiene que ser emitido por una organización de auditoría independiente y que sea certificador (no basta con un Certified Security Provider - CSP), como:

- Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP).
- ISO/IEC 27001 Seguridad de la información.
- ISO/IEC 27017 Controles de seguridad de la información basada en ISO/IEC 27002 específicamente para los servicios en nube.
- ISO/IEC 27018 Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PII) en sistemas cloud, entre otros.

La presentación de la certificación antes detallada deberá ser realizada al momento de la presentación de la oferta.

- La infraestructura que soportará el servicio en nube deberá contar con el reporte de revisión independiente SOC 2 TIPO II vigente y durante la ejecución del servicio. Asimismo, como requisito para la suscripción del contrato, el proveedor ganador de la buena pro deberá presentar el reporte de revisión independiente SOC 2 Tipo II vigente, el documento deberá permanecer vigente durante la ejecución del servicio.
- El proveedor de la infraestructura en la nube debe incluir el cifrado de los datos en tránsito. Por tanto, debe contar con, al menos, un protocolo de cifrado AES⁹ (128 bits o superior), TDES¹⁰ (Triple DES), RSA¹¹ (1024 bits o superior), ECC¹² (160 bits o superior), los cuales se basan en estándares y algoritmos aceptados y probados por la industria.
- El servicio ofertado y provisto a la SBS deberá proveer un canal seguro soportado por TLS 1.2 o superior con https. El proveedor debe proporcionar el (los) certificado(s) en al momento de la oferta.
- Disponer de una plataforma tipo WAF con mitigación a los ataques externos DDoS y OWASP Top Ten.
- El servicio ofertado debe tener al menos un (01) usuario de prueba para revisión o pruebas de vulnerabilidades este perfil debería estar comprendido en el usuario auditor, ethical hacking o test de penetración para lo cual el proveedor de servicio en la nube deberá dar las facilidades para realizar tal prueba como mínimo una vez por año por parte de la SBS, previa coordinación con el proveedor.
- Al finalizar el contrato del servicio de suscripción, el proveedor debe entregar toda la información (datos, reportes, credenciales, información de configuración para el servicio, grabaciones o similares) a la SBS de manera que esta pueda custodiarla en sus propios sistemas o en los de un nuevo proveedor. Asimismo, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad de la SBS serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad. Para ello, el proveedor debe emitir un acta de la destrucción segura de la información, como requisito para el pago final del servicio.

⁹ AES, ver página de referencia: <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/Advanced-Encryption-Standard>

¹⁰ TDES, ver página de referencia: <https://www.cryptosys.net/3des.html>

¹¹ RSA, ver página de referencia: https://www.di-mgt.com.au/rsa_alg.html#keygen

¹² ECC, ver página de referencia: <https://www.xataka.com/espacioutad/criptografia-curvas-elipticas-segura-computacion-cuantica-permita>



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

2.4.2.3 Disponibilidad del servicio en la nube

El proveedor deberá garantizar un porcentaje mínimo de disponibilidad acumulable mensual del 99.9%, es decir, el servicio no debe tener una indisponibilidad acumulada mayor a cuarenta y cinco (45) minutos cada un (01) mes de operación continua. La SBS calculará la disponibilidad mensual de la siguiente manera:

$$\text{Disponibilidad} = (TT - TND) \times 100 / TT$$

Donde:

TT = Tiempo Teórico es la cantidad de minutos mensual para la provisión del servicio. Se calcula multiplicando los días del mes por 24 horas y por 60 minutos.
TND = Tiempo No Disponible, es la suma de los minutos de no disponibilidad del servicio, acumulados durante el mes.

Ejemplo: Si la plataforma tuviera tres caídas en un período, de una hora de duración cada una, por causas atribuibles al proveedor, la disponibilidad será:

$$\begin{aligned} TT &= 60 \times 24 \times 30(*) \times 1 \text{ (*: días en un mes)} = 43,200 \text{ minutos.} \\ TND &= 45 \text{ minutos.} \\ \text{Disponibilidad} &= (43,200 - 45) \times 100 / 43,200 = 99.9\% \end{aligned}$$

La SBS se reserva el derecho de implementar las herramientas de medición que permitan verificar el cumplimiento de la disponibilidad del servicio.

No podrán modificarse los acuerdos de niveles de servicio o cualquier otra característica de estos servicios durante el período de duración del servicio, sin consentimiento previo de la SBS.

2.4.2.4 Acuerdo de nivel del servicio

Como requisito para la suscripción del contrato, el proveedor ganador de la buena pro deberá presentar un procedimiento para reportar incidentes, que permita su registro y el seguimiento de tiempos de atención. También deberá proporcionar la información de los contactos respectivos (número de teléfonos y correos electrónicos) y un cuadro de escalamiento comercial, de postventa y atención de incidentes y/o asistencia técnica.

Incidentes:

Se considera un incidente o avería a: "cualquier evento individual o conjunto de eventos, que origina tiempo de inactividad y/o genera algún impacto negativo en el desempeño del servicio contratado".

Los incidentes serán reportados de manera oportuna por la SBS a través de un portal de mesa de ayuda o un correo electrónico que el proveedor ponga a disposición para dicho propósito.

El tiempo de atención de una avería o incidente, no deberá ser mayor de treinta (30) minutos, es decir, el tiempo transcurrido desde que se reporta la avería, hasta que el proveedor del servicio responde y toma contacto para iniciar el registro y diagnóstico con la generación del ticket correspondiente.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Las atenciones de incidentes deberán ser entregadas sin límite de horas por intervención, ni cantidad de intervenciones mensuales. Una avería será considerada como solucionada cuando el problema haya sido resuelto en su totalidad y a satisfacción de la SBS.

Para el caso de los incidentes el proveedor deberá brindar la atención las 24 horas del día durante los 365 días del año, incluyendo los domingos y feriados, durante todo el plazo de suscripción, bajo apercibimiento de aplicar penalidades en caso de incumplimiento. Este centro de soporte debe contar con personal especializado para la resolución de averías en los servicios ofrecidos.

Será considerado Tiempo de Resolución al tiempo transcurrido entre el momento que la SBS reporta un incidente al Proveedor hasta la solución de este. Los niveles de soporte y el tiempo de resolución máximo para un incidente (problema o avería) deberán de estar identificados por el nivel de severidad del problema, según lo detallado en el siguiente cuadro:

SEVERIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN
Severidad 1	6 horas (*)
Severidad 2	12 horas (*)
Severidad 3	120 horas (*)

(*) El tiempo se contabiliza desde que se haya generado el ticket de atención del incidente.

Severidad	Definición
Severidad 1	El incidente obedece a problemas o fallas menores de origen del producto, por ejemplo, inconsistencia en los reportes, o similares. Otros defectos del producto de menor impacto sobre el desempeño de la solución. Degradación del servicio pero que disponible una alternativa de solución temporal
Severidad 2	Servicio parcialmente degradado o inaccesible. El incidente afecta a activos de información considerados de impacto moderado que influyen directamente en los objetivos de un proceso determinado.
Severidad 3	Servicio total degradado o inaccesible.

Posterior a la resolución de un incidente, el proveedor deberá entregar un informe técnico detallado en documento físico o electrónico. El informe se entregará en un plazo no mayor de cinco (05) días calendario, luego de finalizada la atención de dicho incidente bajo apercibimiento de aplicar penalidades en caso de incumplimiento. Dicho informe debe contener como mínimo los siguientes aspectos: (i) causas de origen del incidente; y, (ii) diagnósticos, escalamiento, solución y tiempos de inactividad.

2.5. Requisitos del personal

El proveedor deberá asignar como mínimo al siguiente personal clave, el cual debe cumplir los requisitos establecidos en el numeral 2.14.2:

- **Gerente de Proyecto**

Un (01) profesional encargado de liderar la prestación del servicio, responsable de planificar, gestionar y supervisar las actividades de la implementación del proyecto. Es responsable del cumplimiento de los plazos establecidos.

- **Líder de producto y tecnología**

Un (01) profesional responsable de la configuración y gestión de la información en la Plataforma.

- **Científico de datos**

Un (01) profesional responsable del procesamiento, limpieza y análisis de datos (Topic Modeling con uso de AI/ML).

▪ **Coordinador experto en supervisión**

Un (01) profesional responsable de la coordinación entre la SBS y el equipo técnico para la categorización de temas y subtemas con experiencia en supervisión.

El proveedor ganador de la Buena Pro no podrá modificar el equipo de trabajo señalado en su oferta. En caso de cambio de algún personal, el reemplazo debe cumplir como mínimo con la misma experiencia del personal propuesto en la oferta, previa comunicación y autorización de la SBS, para lo cual deberá presentar el respectivo sustento.

2.6. Fases del servicio

Al día siguiente a la suscripción del contrato, se dará inicio al servicio el mismo que está compuesto por la implementación y suscripción, conforme el siguiente detalle:

Servicio de implementación

Durante la implementación se realizarán las acciones de coordinación y ejecución de las actividades esenciales para realizar los análisis avanzados de datos con la finalidad de asegurar la entrega de los resultados dentro de los plazos establecidos. A continuación, las fases y su desarrollo durante este servicio:

Tabla 1
Fases del proyecto

Fases	Descripción
Fase 0: Coordinación	Dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el proveedor deberá cumplir con los entregables de esta fase descritos en la Tabla 2.
Fase I: Análisis avanzado de sentimiento y texto de redes sociales	<p>Dentro del plazo de treinta (30) días, a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0, el proveedor deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis avanzado de sentimiento y de texto de las fricciones en redes sociales. Cumplir con la entrega de los documentos descritos en la Tabla 2. <p>La fase culminará con la suscripción de un acta de conformidad.</p>
Fase II: Análisis avanzado de texto de reclamos	<p>Dentro del plazo de sesenta (60) días, a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0, el proveedor deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el análisis avanzado de texto de los reclamos presentados ante las entidades y ante Indecopi. Cumplir con la entrega de los documentos descritos en la Tabla 2. <p>La fase culminará con la suscripción de un acta de conformidad.</p>



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Fase III: Análisis avanzado de texto de resoluciones	<p>Dentro del plazo de setenta y cinco (75) días, a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0, el proveedor deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">Realizar el análisis avanzado de texto de las resoluciones emitidas por el Indecopi.Cumplir con la entrega de los documentos descritos en la Tabla 2. <p>La fase culmina con la suscripción de un acta de conformidad.</p>
-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Servicio de suscripción

El servicio de suscripción a la Plataforma inicia dentro de los quince (15) días de suscrito el contrato hasta completar 365 días desde la fecha de suscripción del contrato.

2.7. Entregables

El proveedor deberá dar cumplimiento a las funcionalidades y requerimientos en los plazos establecidos en el servicio:

Tabla 2
Entregables del Servicio de Implementación

Fase	Entregables
Fase 0: Coordinación	<p>Acta al término de la reunión virtual inicial dentro de los siete (7) días de iniciada la fase.</p> <p>A los quince (15) días desde el inicio de la fase, el proveedor deberá presentar de manera virtual al correo(s) electrónico(s) proporcionado(s) por la SBS en la Fase de Coordinación, los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none">Documento de planificación del servicio. Este documento debe incluir:<ul style="list-style-type: none">Datos de contacto del equipo del proveedor: Información actualizada sobre los miembros del equipo y sus roles.Estructura de Desglose del Trabajo (WBS): Detalle de las tareas y sub tareas necesarias para completar el servicio.Fechas programadas para reuniones de presentación de resultados en cada fase y capacitaciones.Matriz RACI: Asignación de responsabilidades y roles para cada tarea.Plan de seguridad: Medidas y procedimientos para garantizar la seguridad del proyecto y proteger la información confidencial.Entrega de diez (10) usuarios de acuerdo con lo especificado en el punto 2.4.2.1.Documento técnico sobre la plataforma. Este documento deberá contener:<ul style="list-style-type: none">Estructura de la plataforma: Descripción general de la plataforma.Arquitectura técnica: Detalles sobre la infraestructura técnica que soporta la plataforma.Componentes: Descripción de los elementos que componen la plataforma.Diseño de interfaz de usuario: Mockups y detalles del diseño de la interfaz.Funcionalidades: Descripción de las capacidades y funciones principales de la plataforma.Plan de pruebas: Estrategia para verificar y validar la plataforma.Acta de cierre de la fase.
Fase I: Análisis avanzado de sentimiento y	<p>El proveedor deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">Un Informe que debe contener como mínimo:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

texto de redes sociales	<ul style="list-style-type: none">- Modelos y herramientas utilizadas en el análisis.- Descripción detallada del proceso de análisis.- Presentación sobre los resultados de los procesos de análisis de sentimientos- Presentación sobre los resultados de la categorización de temas, la generación y categorización de subtemas <p>▪ Capacitación sobre la plataforma y el modelo de análisis utilizado.</p> <p>Deberá encontrarse disponible lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tableros personalizados, los cuales presentarán los resultados del análisis avanzado de datos realizado, incluyendo el análisis de texto de temas y subtemas, ambos con su respectivo porcentaje y volumen de fricciones.▪ Alertas personalizadas. Entregar el detalle de las alertas que se hubieran generado.▪ Acta de cierre de la fase.
Fase II: Análisis avanzado de texto de reclamos	<p>El proveedor deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Informe que debe contener como mínimo:<ul style="list-style-type: none">- Modelo y herramientas utilizadas en los análisis.- Descripción detallada del proceso de análisis▪ Capacitación sobre la plataforma y el modelo de análisis utilizado. <p>Deberá encontrarse disponible lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tableros personalizados, los cuales presentarán los resultados del análisis avanzado de datos realizado, incluyendo el análisis de texto de temas y subtemas, ambos con su respectivo porcentaje y volumen de fricciones.▪ Alertas personalizadas. Entregar el detalle de las alertas que se hubieran generado.▪ Reportes automáticos.▪ Acta de cierre de la fase.
Fase III: Análisis avanzado de texto de resoluciones	<p>El proveedor deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Informe que debe contener como mínimo:<ul style="list-style-type: none">- Modelo y herramientas utilizadas en los análisis.- Descripción detallada del proceso de análisis- Presentación sobre los resultados en los procesos de análisis de sentimientos- Presentación sobre los resultados de la categorización de temas; y la generación y categorización de subtemas▪ Capacitación sobre la plataforma y el modelo de análisis utilizado <p>Deberá encontrarse disponible lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tableros personalizados, los cuales presentarán los resultados del análisis avanzado de datos realizado, incluyendo el análisis de texto de temas y subtemas, ambos con su respectivo porcentaje y volumen de fricciones.▪ Alertas personalizadas. Entregar el detalle de las alertas que se hubieran generado.▪ Reportes automáticos.▪ Acta de cierre de la fase

Los entregables deben ser revisados y aprobados por la SACMIF.

2.8. Plazo de la ejecución de la prestación

El plazo de ejecución del presente contrato será de 365 días calendario contados a partir al término de la Fase 0 de Coordinación, realizada la entrega de las licencias de los usuarios descritos en el numeral 2.4.2.1.

Servicio de implementación

El servicio de implementación se realiza de acuerdo con los plazos descritos en el siguiente cuadro:

Fase	Plazo
Fase 0: Coordinación	Quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Fase I: Análisis avanzado de sentimiento y texto de redes sociales	Treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0.
Fase II: Análisis avanzado de texto de reclamos	Sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0.
Fase III: Análisis avanzado de texto de resoluciones	Setenta y cinco (75) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrita el acta de conformidad de la Fase 0.

Servicio de suscripción

El servicio de suscripción se iniciará una vez el proveedor entregue las licencias y accesos de acuerdo con los roles definidos, lo que debe ocurrir dentro de los quince (15) de suscrito el contrato.

2.9. Presupuesto

El presupuesto máximo para la realización del servicio asciende a US\$ 162,800.00 (ciento sesenta y dos mil ochocientos y 00/100 dólares americanos), el cual comprende todo concepto necesario para el desarrollo del servicio, considerando todos los tributos y gastos que le sean aplicable.

2.10. Forma de pago

Servicio de implementación

El monto correspondiente a la implementación de funcionalidades de acuerdo con el detalle del precio de la oferta se realizará a la culminación de la Fase III Análisis avanzado de texto de resoluciones, previa conformidad del área usuaria.

Servicio de suscripción

El monto correspondiente a la suscripción de la plataforma se realizará mediante cuatro (04) pagos, cada uno al culminar 3 meses de contraprestación. El primer pago se realizará previa presentación del documento de acreditación por parte del proveedor sobre la activación de la suscripción de la Plataforma/licencias, su respectivo soporte técnico y actualización, previa conformidad del área usuaria.

Servicio	Al finalizar el 3° mes del contrato*	Al finalizar el 6° mes del contrato*	Al finalizar el 9° mes del contrato*	Al finalizar el 12° mes del contrato*	Total
-----------------	---------------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Suscripción	25%	25%	25%	25%	100% Servicio de suscripción
Implementación	100%	-	-	-	100% Servicio de implementación

*Plazos computados desde la suscripción del contrato

2.11. Lugar de ejecución de las prestaciones

Las prestaciones se realizarán de forma remota. Para ello, el proveedor brindará los accesos necesarios a la Plataforma, así como la capacitación, soporte y/o actualización de esta.

2.12. Responsabilidad por la calidad ofrecida y por vicios ocultos

El proveedor será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la SBS.

2.13. Seguridad de la información

El proveedor, con motivo de la prestación, recibirá de la SBS información de carácter estrictamente confidencial que debe ser utilizada sólo para los fines de ejecución, por ello, será obligación del proveedor 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.

Adicionalmente, el proveedor está obligado a instruir a sus funcionarios o personal que será parte conformante del recurso humano que ejecutará la prestación respecto a la obligación de mantener total secrecía y confidencialidad.

Como parte de la prestación y con relación a la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, el proveedor suscribirá el acuerdo de confidencialidad descritos en los Anexo A.

2.14. Requisitos del postor y del personal

2.14.1. Requisitos del postor

El proveedor podrá ser una empresa nacional o extranjera, que cuente con experiencia comprobada en la automatización avanzada de análisis y modelado de datos, en la aplicación de metodologías avanzadas (empleando IA/ML) de aprendizaje automático para la optimización de procesos analíticos y la extracción de *insights* predictivos.

Dichos documentos deberán ser presentados por el proveedor en su oferta.

EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD
<u>Requisitos:</u> El proveedor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a US\$ 300,000 (trescientos mil y 00/100 dólares americanos) en servicios iguales o similares al objeto de convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.



	<p>Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de suscripción de software para analítica avanzada de network, analítica avanzada sentimientos, monitoreo de análisis de la gestión de conducta de mercado y riesgos; siempre y cuando utilicen IA y/o ML.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del proveedor en la especialidad se acreditará con 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 voucher 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 pago¹³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los proveedores 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 Formulario N° 04 referido a la Experiencia del Proveedor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el proveedor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el proveedor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>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 SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.14.2. Requisitos del personal

A	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos mínimos:</u></p> <p>Gerente de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cinco (05) años de experiencia en gestión y liderazgo de proyectos con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores).

¹³ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio proveedor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia con relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del proveedor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”
(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del proveedor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.



	<ul style="list-style-type: none">▪ Un (1) año de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML <p>Líder de producto y tecnología</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cinco (5) años de experiencia en Deep Tech y/o análisis de datos y/o en desarrollo de software asociados a proyectos SupTech y/o RegTech. <p>Científico de datos</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cuatro (4) años de experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones SupTech y/o RegTech y/o proyectos con uso de IA y/o ML <p>Coordinador experto en supervisión</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cinco (05) años de experiencia en supervisión y/o regulación financiera con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores)▪ Un (1) año de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div><p>Importante</p><ul style="list-style-type: none">▪ <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i>▪ <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i>▪ <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i>▪ <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el proveedor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></div>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.15. Penalidades

2.15.1. Servicio de suscripción

La penalidad es aplicada por incumplimiento de la disponibilidad del servicio de suscripción a la plataforma (Interrupción o caída del servicio) a partir de suscrita el Acta de cierre de la Fase 0 de Coordinación, debiendo la SBS emitir el documento correspondiente, considerando la siguiente forma de cálculo.

Tabla 3
Incumplimiento de la disponibilidad mensual del servicio

Disponibilidad mensual del servicio	% Deducible del pago trimestral de suscripción
Entre 99.89 y 99.85% inclusive	0.5% por cada incumplimiento
Entre 99.84 y 99.80 % inclusive	1.5% por cada incumplimiento
Entre 99.79 y 99.75 % inclusive	2.0% por cada incumplimiento
Entre 99.74 y 99.70 % inclusive	2.5% por cada incumplimiento
Menor o igual a 99.69 %	3.0% por cada incumplimiento

Ejemplo: Si en un trimestre se tiene 2 veces en una disponibilidad mensual menor o igual a 99.69% el % Deducible del pago trimestral correspondiente sería $2 * (3\%) = 6\%$.

No se aplicará penalidad en caso de que la interrupción del servicio sea por causas atribuibles a la SBS o por causas externas al proveedor.

Otros casos susceptibles de generar la aplicación de penalidades son:

Tabla 4
Otros casos de penalidades

Indicador	Supuestos de aplicación de penalidad	Fórmula de cálculo	Procedimiento
Atención de requerimientos SBS	Incumplir con la atención de requerimientos en la forma y plazo establecidos en el numeral 2. 4.2.1	0.5% deducible del pago del monto total del contrato por cada incumplimiento	Documento SBS

2.15.2 Servicios de implementación

Se aplicarán penalidades por incumplimiento a las acciones programadas para el servicio, según las fases descritas en el numeral 2.6 en los siguientes supuestos:

Tabla 5
Penalidades por incumplimiento a las acciones programadas

Indicador	Supuestos de aplicación de penalidad	Fórmula de cálculo	Procedimiento
Entrega de accesos	Incumplir con otorgar las licencias (usuarios) en el plazo establecido en la Fase 0.	0.5% deducible del pago del monto total del contrato por cada día de atraso	Documento SBS
Entrega de documentos de gestión, diseño y	Incumplir con la entrega y/o contenido de los documentos y generación de reportes	0.5% deducible del pago del monto total del contrato	Documento SBS



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

generación de reportes automáticos	conforme a lo dispuesto en la Tabla 2	por cada día de atraso	
No presentación de los resultados de los modelos de análisis de sentimiento y de texto	Incumplir con la presentación de los resultados o no observar los requerimientos mínimos descritos en el numeral 2.7 "Entregables"	0.5% deducible del pago del monto total del contrato por cada día de atraso	Documento SBS
Configuración de la plataforma (registro de entidades supervisadas, temas y alertas) con posterioridad al inicio del servicio	Incumplir con el registro de las entidades a monitorear y temas en el plazo establecido en la Fase 0.	0.5% deducible del pago del monto total del contrato por día de atraso	Documento SBS

2.15.3 Atención y resolución de incidentes

Tabla 6
Atención y resolución de incidentes

Indicador	Supuestos de aplicación de penalidad	Fórmula de cálculo	Procedimiento
Atención de incidentes	Incumplimiento del tiempo de atención de un incidente, desde que se reporta hasta que el proveedor responde para iniciar el diagnóstico (generar el Ticket) según lo dispuesto en el 2.4.2.4	0.5% deducible del monto total del contrato por cada retraso	Documento SBS
Resolución de incidentes	Incumplimiento del tiempo de resolución de un incidente, desde que se genera el ticket hasta que se solucione el incidente, según lo dispuesto en el 2.4.2.4	0.5% deducible del monto total del contrato por cada retraso	Documento SBS

III. Presentación, Contenido y Cálculo del Puntaje total del Componente Técnico - Económico

Todos los documentos de la oferta que acrediten el cumplimiento de los requerimientos mínimos del equipo consultor o factores de evaluación se presentarán en idioma castellano, o acompañados de su respectiva traducción. La información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos.

La oferta debe llevar el sello y la rúbrica del postor o de su representante legal o mandatario designado para dicho fin, y estar foliadas correlativamente. En el caso de consorcios, sus integrantes no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en el presente proceso.

La propuesta técnica y económica se presentará por medio digital, para lo cual el postor conformará un archivo en PDF, el cual estará dirigido a: **Comité de Licitación Pública Internacional del Proceso N° 002-2024/SBS-SECO**; y será remitido a la dirección **coopint@sbs.gob.pe**.

La evaluación de las propuestas se realizará en la fecha señalada en el cronograma del procedimiento.

El Comité de Licitación Pública podrá permitir la subsanación de una propuesta cuando: i) en la revisión



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

de la propuesta se adviertan defectos de forma, tales como errores u omisiones subsanables en los documentos presentados, que no modifiquen ni alteren el alcance del Componente Técnico, o ii) exista la omisión en la presentación de uno o más documentos que acrediten el cumplimiento de los requerimientos descritos en el numeral 2.14 "Requisitos del postor y del personal" (incluidos en los Formularios N° 3 y N° 4), siempre que dichos documentos hayan sido declarados por el postor. La necesidad de subsanar una propuesta será comunicada a los postores mediante correo electrónico.

En el caso de advertirse que la propuesta no cumple con lo requerido en las Bases, y no se encuentre dentro de los supuestos señalados en el párrafo anterior, no se aceptará la propuesta, teniéndola por no admitida.

3.1. Contenido de la Oferta

3.1.1. Componente Técnico

El Archivo N° 1 que contiene la Propuesta Técnica deberá contener la información que se señala a continuación la que deberá ser consignada en el formulario correspondiente, debiendo acompañarse además de un índice. Se debe precisar los alcances que dan cumplimiento a lo descrito en el numeral 2.4 "Alcance y descripción de los servicios", destacando en la ficha técnica denominada "Funcionalidades Obligatorias de la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos" (Anexo I) el sustento de cada funcionalidad señalada descrita en el numeral 2.4.2.1.

El proponente o consorcio deberá adjuntar la siguiente información:

→ **Información sobre la institución o consorcio proponente:** Cada entidad proponente o consorcio deberá presentar información sobre su institución. Para la presentación de esta información deberá utilizarse el **Formulario 1**

Asimismo, el representante legal del proponente deberá adjuntar una declaración jurada, acerca de la información de su representada, conforme al **Formulario N° 1.1**

En caso de presentarse en consorcio, se deberá presentar también el formulario N° 7.

Descripción del enfoque, la metodología, la cobertura y el plan de actividades para la ejecución del trabajo: La entidad proponente o consorcio deberá presentar una propuesta de su metodología de implementación que plantea utilizar para llevar a cabo el servicio. Se debe analizar los términos de referencia propuestos, proponer mejoras y precisar los pasos a seguir para la implementación. Se debe indicar como se ejecutarán las actividades y obligaciones en los tiempos de ejecución que contemplan los términos de referencia, así como cualquier otra información relevante referida a la gestión y desarrollo del servicio de implementación.

De este modo, se espera que el postor explique el plan de trabajo detallando la metodología de implementación que cubra, como mínimo, las actividades, los entregables y el cronograma propuesto en los términos de referencia.

Esta información debe presentarse mediante el **Formulario N° 2.**

→ **Declaración jurada de cumplimiento de los requerimientos mínimos** conforme al **Formulario N° 2.1.**



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

→ **Declaración jurada de plazo de prestación del servicio** conforme al **Formulario N° 2.2.**

→ **Declaración jurada del postor** conforme al **Formulario N° 2.3.**

→ **Declaración jurada de no tener conflictos de interés** conforme al **Formulario N° 2.4.**

→ **Propuesta del equipo de trabajo, funciones y currículum vitae:** La entidad proponente o consorcio deberá presentar una propuesta del equipo de trabajo, sus funciones y los respectivos currículums vitae actualizados, además de precisar si su participación es a tiempo parcial o a tiempo completo, que debe resultar concordante con los requerimientos mínimos del equipo consultor planteados en la sección 2.14 de las Bases. Esta información debe presentarse según el **Formulario N° 3.**

La información que se consigne en los currículos vitae, debe sustentarse:

- **En lo que respecta a la experiencia:** Mediante la presentación de copia simple de (i) contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Los documentos mencionados en el párrafo precedente deben contener como mínimo, datos del empleador, fecha de inicio y término del trabajo o plazo de contratación, funciones o cargo y otros datos que permitan la verificación correspondiente, de lo contrario no serán considerados como válidos.

→ **Experiencia del Postor en la Especialidad:** En relación con la experiencia, la entidad proponente o consorcio deberá presentar el **Formulario N° 4.** La información que se consigne debe sustentarse según lo solicitado en el numeral 2.14.1 del presente documento.

3.1.2. Componente Económico

La Propuesta Económica deberá elaborarse en dólares americanos y no podrá superar el monto máximo establecido y presentarse de acuerdo con el **Formulario N° 5.**

El monto total del Componente Económico deberá ser expresado con dos decimales, además de incluir todos los tributos locales, seguros, transportes, 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 el costo del servicio a contratar; excepto los de aquellos postores que gocen de exoneraciones legales. El Organismo Convocante no reconocerá pago adicional de ninguna naturaleza.

La empresa consultora se responsabiliza por las contrataciones que realice para viabilizar la ejecución del contrato y su manejo. La SBS no tiene injerencia en estas operaciones. El contrato por el presente servicio será entre la SBS y la empresa. El único monto que la SBS asumirá será el total presentado mediante el **Formulario N° 5** que deberá incluir todo gasto y tributo aplicable. La SBS no reconocerá pagos adicionales de ninguna naturaleza.

Puede subsanarse la rúbrica y la foliación. En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalece este último.

LA OFERTA QUE NO ACREDITE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS, NO SERÁ ADMITIDA.

3.2. Determinación del Puntaje Total

La evaluación de propuestas se efectuará únicamente respecto de las propuestas admitidas y se realizará en dos (2) etapas: La evaluación técnica y la evaluación económica. Los máximos puntajes asignados a las ofertas son los siguientes:

Componente Técnico : 80 puntos
Componente Económico : 20 puntos

El puntaje total será el resultado de la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los componentes que conforman la oferta.

IV. Criterios de Calificación

4.1 Consideraciones para la Evaluación del Componente Técnico (Puntaje Máximo: 80 Puntos)

La calificación del Componente Técnico estará a cargo del Comité de Licitación Pública, el cual evaluará las propuestas sobre la base de los puntajes indicados en la siguiente tabla de evaluación:

Evaluación de la propuesta metodológica presentada en el Formulario 2		Puntaje	
Descripción del enfoque, la metodología, la cobertura y el plan de actividades para la ejecución del trabajo:		Mínimo 0	Máximo 20
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se otorgará un puntaje de cinco (05) puntos por cada una de las siguientes funcionalidades adicionales a las descritas en el numeral 2.4.2. Estas funcionalidades deberán estar explícitamente acreditadas en el Anexo I de la oferta: <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis de sentimiento avanzado: uso de técnicas de NLP con modelos de Deep Learning como RoBERTa y DistilBERT para el análisis de sentimiento de redes sociales, y realización de fine-tuning de modelos preentrenados para mejorar la clasificación de sentimientos. b) Categorización de Temas y Subtemas: Ofrece la capacidad de personalizar y efectuar ajustes a los modelos de Topic Modeling. c) Análisis de Sentimiento Jerárquico: Implementación de un análisis de sentimiento que clasifique las menciones negativas en bajo, medio y alto impacto, facilitando así una priorización en la atención de las menciones más críticas. d) Integración de Modelos Predictivos: Desarrollo de modelos que anticipen tendencias basadas en el análisis de quejas, facilitando la identificación de inconductas en las entidades monitoreadas y permitiendo tomar las acciones preventivas correspondientes. 			

Experiencia del Postor		Puntaje	
Deberá acreditarse la experiencia del postor en trabajos similares, considerándose como servicios similares los siguientes: suscripción de software para analítica avanzada de redes, analítica avanzada de sentimientos, monitoreo y análisis de la gestión de conducta de mercado y riesgos, siempre que utilicen IA y/o ML.		Mínimo 0	Máximo 20



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Experiencia del Postor	Puntaje	
<ul style="list-style-type: none">Se otorgará un puntaje de diez (10) puntos si acredita en los últimos cinco (5) años un monto facturado mayor a US\$ 300,000 y hasta US\$ 1,000,000 (dólares americanos).Se otorgará un puntaje de veinte (20) puntos si acredita en los últimos cinco (5) años un monto facturado mayor a US\$ 1,000,000.		

Experiencia del Equipo del Postor	Puntaje	
Gerente de Proyecto Se otorgará un puntaje de cinco (5) puntos si se acredita el cumplimiento conjunto de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">Más de cinco (05) años y hasta siete (07) años de experiencia en gestión y liderazgo de proyectos con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores).Más de un (01) año y hasta cuatro (04) años de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML. Se otorgará un puntaje de diez (10) puntos si se acredita el cumplimiento conjunto de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">Más de siete (07) años de experiencia en gestión y liderazgo de proyectos con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores).Más de cuatro (04) años de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML.	Mínimo 0	Máximo 10
Líder de producto y tecnología Se otorgará un puntaje de cinco (5) puntos si se acredita: <ul style="list-style-type: none">Más de cinco (5) y hasta siete (07) años de experiencia en Deep Tech y/o análisis de datos y/o en desarrollo de software asociados a proyectos SupTech y/o RegTech. Se otorgará un puntaje de diez (10) puntos si se acredita: <ul style="list-style-type: none">Más de siete (07) años de experiencia en Deep Tech y/o análisis de datos y/o en desarrollo de software asociados a proyectos SupTech y/o RegTech.	Mínimo 0	Máximo 10
Científico de datos Se otorgará un puntaje de cinco (05) puntos si se acredita: <ul style="list-style-type: none">Más de cuatro (04) y hasta seis (06) años de experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML. Se otorgará un puntaje de diez (10) puntos si se acredita: <ul style="list-style-type: none">Más de seis (06) años de experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML.	Mínimo 0	Máximo 10



Experiencia del Equipo del Postor	Puntaje	
<p>Coordinador experto en supervisión Se otorgará un puntaje de cinco (5) puntos si se acredita el cumplimiento conjunto de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Más de cinco (5) y hasta siete (07) años de experiencia en supervisión y/o regulación financiera con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores). Más de un (01) y hasta dos (02) años de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML. <p>Se otorgará un puntaje de diez (10) puntos si se acredita el cumplimiento conjunto de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Más de siete (07) años de experiencia en supervisión y/o regulación financiera con autoridades financieras a nivel nacional y/o internacional (entidades y organismos reguladores y/o supervisores). <p>Más de dos (2) años de experiencia en proyectos SupTech y/o RegTech con uso de IA y/o ML.</p>	Mínimo 0	Máximo 10

4.2 Consideraciones para la Evaluación del Componente Económico (Puntaje Máximo: 20 Puntos)

La evaluación económica consistirá en asignar el puntaje máximo establecido para el Componente Económico de menor monto. Al resto de propuestas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$PE_i = \frac{O_m \times PMPE}{O_i}$$

Donde:

i = Oferta

PE_i = Puntaje de la oferta a evaluar

O_i = Componente Económico i

O_m = Componente Económico de monto o precio más bajo

PMPE = Puntaje Máximo del Componente Económico

4.3 Otorgamiento de la Buena Pro

La evaluación de las propuestas se realizará de conformidad con el procedimiento establecido en las presentes Bases. Asignando el puntaje técnico y económico a las propuestas y estableciendo un ranking de mayor a menor puntaje, el Comité de Licitación Pública procederá a otorgar la Buena Pro a la propuesta que obtenga el mayor puntaje, luego de recibida la no objeción de SECO a la evaluación de las propuestas, dando a conocer los resultados del proceso de selección, decisión que no podrá ser apelada, a través de un cuadro comparativo en el que se consignará el orden de prelación en que han quedado calificados los postores, detallando los puntajes técnico, económico y total obtenidos por cada uno de ellos.

El otorgamiento de la Buena Pro será notificado a todos los postores a través de correo electrónico.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

V. Derecho a Solicitar Aclaraciones, Complementaciones o Ajustes a las Propuestas

Durante la fase de evaluación de las propuestas, el Comité de Licitación Pública podrá solicitar aclaraciones a los proponentes en caso de considerarlo necesario.

Una vez seleccionado el equipo consultor, la Superintendencia podrá solicitar mejoras y las modificaciones de determinados aspectos de la propuesta técnica, como parte del proceso de negociación del contrato.

VI. Negociaciones

La fecha para las negociaciones del contrato será comunicada por la Superintendencia a través de una invitación formal a una reunión virtual.

Las negociaciones incluirán un análisis del Componente Técnico, el enfoque y la metodología propuesta, el plan de trabajo, la organización y dotación de personal y las sugerencias formuladas por los postores para mejorar los términos de referencia. Estos acuerdos serán incorporados en el Contrato como "Acta de Negociación". Se prestará especial atención a la definición precisa de los recursos e instalaciones que el Contratante debe suministrar para asegurar la ejecución satisfactoria del trabajo. El Contratante preparará un acta de las negociaciones que la firmarán el Contratante y la Institución Proponente.

VII. Del Perfeccionamiento del Contrato

Para suscribir el contrato, el postor ganador de la Buena Pro deberá presentar, además de los documentos previstos en las Bases, los siguientes:

- Declaración jurada indicando el domicilio legal para efectos de las notificaciones durante la ejecución del contrato y correo electrónico para las coordinaciones durante la ejecución del proyecto.
- Información bancaria.
- Datos de identificación y poderes del representante legal.

El texto del contrato se presenta en el **Formulario N° 6**.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Anexos

ANEXO A
Nº 01 - CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CLÁUSULA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CONFIDENCIALIDAD

Las partes convienen en calificar como confidencial toda la información obtenida, así como los informes y toda clase de documentos que produzca o tenga a su alcance EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR, 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 PROVEEDOR a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por LA SUPERINTENDENCIA.

EL PROVEEDOR 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.

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

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para que sus empleados, subordinados, dependientes, asesores y/o colaboradores, sub-proveedores, proveedores u otros, que se vean involucrados en la ejecución de la prestación materia del presente contrato, observen la reserva y confidencialidad a que se refiere este acuerdo respecto de la Información Confidencial, siendo EL PROVEEDOR el único responsable por ello.

EL PROVEEDOR 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 el "Compromiso de Confidencialidad" anexo 1-A.

INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL PROVEEDOR 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 las "Obligaciones DEL PROVEEDOR referidas a Seguridad de la Información" anexas.

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

EL PROVEEDOR 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, para ello debe cumplir con las políticas específicas de seguridad de la información establecidas para tales fines, y que declara conocer y aceptar.

EL PROVEEDOR se obliga a adoptar 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



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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

Lima, de de 20XX.

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



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO A
N° 01 – A: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El que suscribe,, con DNI N°, representante legal de la empresa (EL PROVEEDOR), con RUC N°, y con domicilio legal en, provincia y departamento de; declara aceptar lo siguiente:

1. EL PROVEEDOR está obligado a 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 revelar que LA SUPERINTENDENCIA es o fue su cliente en relación con la prestación; y, a no usar 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. Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato.

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

2. EL PROVEEDOR declara conocer que el incumplimiento de las obligaciones detalladas en este compromiso podría ser causal de resolución del presente contrato.

Lima, de de 20XX.

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



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO A

N° 01 – B: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR REFERIDAS A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Hacer uso de los activos de información, entre ellos: servicios de tecnologías de la información, sistemas informáticos y/o información facilitados por LA SUPERINTENDENCIA, únicamente para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato.
2. Guardar absoluta reserva en la información a la que tenga acceso. Sólo podrá revelar la información a otras personas que debido a sus funciones contractuales deba conocerla.
3. Permitir que LA SUPERINTENDENCIA pueda revisar y monitorear en el momento que lo requiera o considere, el uso de los servicios de TI, equipos de TI y sistemas informáticos que se le han asignado, para asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas.
4. En caso se le haya brindado algún activo de información para la prestación del servicio, tales como: servicios de TI y/o sistemas informáticos, no podrá usarlos para las actividades que estén catalogadas en la categoría de uso inaceptable. Se considera de uso inaceptable como mínimo lo siguiente:
 - Usar los servicios TI y sistemas informáticos para comunicaciones personales, incluyendo cualquier actividad comercial o fin de lucro personal.
 - Obtener o tratar de obtener el usuario y contraseña, de acceso a los sistemas informáticos o servicios de TI, asignados a otros trabajadores y/o proveedores.
 - Vulnerar o intentar vulnerar la seguridad de los sistemas informáticos o los servicios de TI de LA SUPERINTENDENCIA o de otros proveedores.
 - Realizar actividades ilegales.
 - Almacenar y procesar información de LA SUPERINTENDENCIA en la nube sin previo aviso y requerimiento de aprobación.
 - Propagar de manera voluntaria virus y/o usar programas orientados a vulnerar o atentar contra la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios de TI, sistemas informáticos o la información de LA SUPERINTENDENCIA. Dar un uso a los equipos de cómputo otorgados por LA SUPERINTENDENCIA que pueda resultar en un daño temporal o permanente del equipo. Compartir, con otros trabajadores y/o proveedores, los usuarios y contraseñas de acceso a los servicios de TI y/o sistemas informáticos.
5. Reportar de manera inmediata a LA SUPERINTENDENCIA incidentes de seguridad y todo hallazgo relacionado con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, incluyendo aquellos referidos a Datos Personales, a través de los canales establecidos para tal fin. LA SUPERINTENDENCIA será la responsable de entregar la relación de canales durante la implementación, sin embargo, queda a discreción de LA SUPERINTENDENCIA realizar el cambio de las mismas durante el lapso de la vigencia del contrato.
Adicionalmente, EL PROVEEDOR debe proporcionar 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.
6. Devolver a LA SUPERINTENDENCIA, toda la información física que le hubiera sido entregada para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato.
7. Eliminar toda la información digital que le haya sido proporcionada por LA SUPERINTENDENCIA para el cumplimiento de las prestaciones materia del contrato y, para este efecto, suscribirá la “DECLARACIÓN JURADA DE ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN” anexa.
8. Reporte de EL PROVEEDOR a LA SUPERINTENDENCIA:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Esta información será entregada a EL PROVEEDOR durante la implementación; es decir no será publicada en los requerimientos mínimos durante el proceso de contratación. En ese sentido, se remitirá a EL PROVEEDOR la siguiente información:

EL PROVEEDOR que identifica una situación relacionada a una posible alerta de seguridad o incidente de seguridad de la información o hallazgo relacionado con vulneraciones a la Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad o Privacidad de la información de LA SUPERINTENDENCIA, debe reportar en el menor tiempo posible a LA SUPERINTENDENCIA.

- EL PROVEEDOR debe remitir el mensaje o evidencia de la situación presentada a través de los canales siguientes:
 - ✓ 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.

Lima, de de 20XX.

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



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

ANEXO A

Nº 01 – C: DECLARACIÓN JURADA DE ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN

El que suscribe,, con DNI N°, representante legal de la empresa (EL PROVEEDOR), con RUC N°, y con domicilio legal en, provincia y departamento de, sobre la información suministrada por la SBS para la ejecución contractual, declara lo siguiente:

1. Que ha devuelto la información de la SBS que le haya sido entregada en formato físico y que no guarda ninguna copia física o digital de la misma.
2. Que ha realizado una eliminación segura de la información entregada por la SBS en formato digital y que además se ha asegurado de que los trabajadores a su cargo no guarden ninguna copia física o digital de la misma.

EL PROVEEDOR manifiesta que esta declaración jurada contiene información verídica, por lo cual, de no ser cierta la información, se somete a las sanciones administrativas o acciones legales que ejerza la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Lima, de de 20XX.

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

ANEXO B

INFORMACIÓN POR FUENTE

La plataforma tendrá la capacidad de importar archivos en formatos Excel y CSV. Además, los resultados generados a partir del procesamiento de la información también estarán disponibles en estos formatos, así como en forma de gráficos.

i. Archivos en formatos CSV, EXCEL

La plataforma debe permitir importar y exportar archivos en formato CSV y Excel, de modo de, ser requerido por la SBS, se puedan leer las fricciones de manera individual al momento de hacer una ampliación respecto a algún tema de interés y/o utilizarla para tableros de control de supervisión. A continuación, el detalle de algunos campos mínimos a considerar en los archivos ya procesados por el proveedor:

a) Redes sociales y medios digitales

Campos mínimos	Tipo de datos	Descripción
ID	Númerico o Alfanumérico	Expresión para identificar cada mención
Entidad	Texto	Nombre de la entidad a la cual el usuario hace mención
Contenido	Alfanumérico	Mención completa del usuario
Plataforma	Texto	Red social o medio digital en la que se hizo la mención
Seguidores	Númerico	Número de seguidores del usuario
Usuario	Alfanumérico	Usuario de la persona que realizó la mención
URL	Alfanumérico	Enlace para acceder directamente a la mención
Amigos	Númerico	Número de amigos que tiene la persona (En Facebook)
Likes	Númerico	Número de “likes” o “reacciones” a la mención
Fecha	Fecha	Fecha en la cual se realizó la mención
Retweets	Númerico	Cálculo realizado sobre mención original
Compartidos	Númerico	Cálculo realizado sobre la mención original
Comentarios	Númerico	Cantidad de comentarios o respuestas que tuvo la mención
Categoría 1	Texto	Categoría principal de la mención
Categoría 2	Texto	Categoría secundaria de la mención
Categoría 3	Texto	Categoría terciaria de la mención
Sentimiento	Texto	Sentimiento asociado a la mención (negativo, positivo o neutro)
Tipo	Texto	Identificación del tipo de mención es (Ejm: publicación de Facebook)
Tema	Texto	Tema identificado en la mención luego del análisis con AI/ML
Subtema	Texto	Subtema identificado (tema más detallado) luego del análisis con AI/ML
La longitud de los campos dependerá de la información importada. Cada mención deberá ser 1 fila		

b) Reclamos presentados ante entidades supervisadas

Campos mínimos	Tipo de datos	Descripción
Código del reclamo	Alfanumérico	Correlativo usado por la empresa para el registro
Tipo de documento de identidad	Númerico	Códigos para identificar los tipos de documentos de identidad
Código de cliente	Alfanumérico	Código interno asignado al usuario para su identificación
Entidad	Texto	Entidad contra la cual se está reclamando
Fecha de ingreso	Fecha	Fecha en la cual el usuario presento el reclamo
Canal de ingreso	Texto	Canal por el cual el usuario registró el reclamo



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Canal de operación	Texto	Canal por el cual el usuario realizó la operación que ocasiono el reclamo
Fecha de la comunicación de ampliación	Fecha	Fecha de recepción de comunicación de ampliación
Canal de comunicación de ampliación	Texto	Canal de remisión de la comunicación de ampliación
Fecha de resolución	Fecha	Fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta
Canal de respuesta	Texto	Canal pactado con el usuario para la remisión de la respuesta al reclamo
Ubicación geográfica	Texto	Código de Ubicación Geográfica según INEI, según dónde se presentó el reclamo, a un nivel de precisión de departamento y provincia
Operación/Servicio/Producto del reclamo SBS	Texto	Texto relacionado al campo, y referente a la operación, servicio o producto del reclamo
Motivo del reclamo SBS	Texto	Tema o motivo del reclamo según clasificación SBS
Sub-motivo de reclamo SBS	Texto	Subtema o Submotivo del reclamo según clasificación SBS
Detalle completo de reclamo (anonimizado)	Alfanumérico	Declaración literal indicada por el reclamante y registrada por la empresa (anonimizado)
Resolución del reclamo	Texto	A favor del usuario o a favor de empresa
Respuesta al reclamo (anonimizado)	Alfanumérico	Contenido de la respuesta al usuario (anonimizado)
Monto reclamado	Númérico	Importe monetario que reclama el cliente (si aplica).
Nombre comercial del producto o servicio asociado al reclamo	Texto	Ejem. Tarjeta de crédito, cuenta de ahorros, seguro de desgravamen, etc.
Estado	Texto	Pendiente, atendido o anulado.
Reclamo previo	Alfanumérico	Campo para casos de reingreso de reclamos por parte del usuario
Tema	Texto	Tema identificado en la mención luego del análisis con AI/ML
Subtema	Texto	Subtema identificado (tema más detallado) luego del análisis con AI/ML
La longitud de los campos dependerá de la información importada. Cada reclamo deberá ser 1 fila		

c) Reclamos presentados ante Indecopi

Campos mínimos	Tipo de datos	Descripción
Número de reclamo	Alfanumérico	Número asignado a cada reclamo
Estado	Texto	Estado del reclamo (Archivado o Concluido)
Fecha de registro	Fecha	Fecha en la que se registró el reclamo
Fecha de archivo	Fecha	Fecha en la que se archivó el reclamo
Actividad económica	Texto	Actividad económica de la entidad contra la cual se está reclamando
Entidad	Texto	Entidad contra la cual se está reclamando
Producto	Texto	Producto reclamado
Hecho SAC	Texto	Tema o motivo del reclamo asignado por Indecopi
Detalle	Alfanumérico	Detalle completo del reclamo



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Tema	Texto	Tema identificado en la mención luego del análisis con AI/ML
Subtema	Texto	Subtema identificado (tema más detallado) luego del análisis con AI/ML
La longitud de los campos dependerá de la información importada. Cada reclamo deberá ser 1 fila		

d) Resoluciones emitidas por Indecopi

Campos mínimos	Tipo de datos	Descripción
Sistema	Texto	Sistema Financiero o de Seguros
Órgano resolutor	Texto	Sala especializada de protección al consumidor
N° oficio Indecopi	Alfanumérico	Número de oficio de la denuncia
Fecha envío of. Indecopi	Fecha	Fecha en la cual Indecopi remitió el oficio a la SBS
Año inicio trámite Exp	Fecha	Año en el que se empezó a tramitar el expediente
N° expediente	Alfanumérico	Número de expediente de la denuncia
N° resolución	Alfanumérico	Número de resolución de la denuncia
Fecha de res. Sala	Fecha	Fecha de resolución de la sala
Denunciado	Texto	Entidad contra la cual se está reclamando
Materia	Texto	Categoría de la denuncia asignado por Indecopi
Producto	Texto	Producto reclamado
Subproducto asociado	Texto	Subproducto reclamado
Periodo / fecha / hecho denunciado	Fecha	Fecha en la que se dieron los hechos que se están reclamando
Hechos denunciados	Alfanumérico	Tema o motivo de la denuncia asignado por Indecopi
Pronunciamiento SPC	Alfanumérico	Decisión de la sala especializada
Tipo de sanción	Texto	Tipo de sanción puesta a la entidad (por ejemplo, multa o amonestación)
Importe	Númerico	Importe monetario que denuncia el cliente
# Pág RS	Númerico	Número de páginas de la resolución
Tema	Texto	Tema identificado en la mención luego del análisis con AI/ML
Subtema	Texto	Subtema identificado (tema más detallado) luego del análisis con AI/ML
La longitud de los campos dependerá de la información importada. Cada reclamo deberá ser 1 fila		

ii. Archivos JSON

Este tipo de formato brinda posibilidad de explorar las fricciones individuales de los usuarios utilizando el código provisto en el archivo JSON. Contiene data no estructurada en formatos de filas y columnas, pero si contiene filas de códigos. No es necesario que estos archivos residan en la plataforma, ya que el interés principal es la descarga de archivos CSV; sin embargo, el proveedor debe estar en capacidad de proporcionarle al SBS este tipo de archivos cuando así lo solicitemos.

iii. Gráficos de tableros de control

Deben mostrar de manera agregada la información procesada y el análisis realizado, con la opción de poder exportar datos en formatos compatibles con herramientas externas para un análisis más detallado.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

La plataforma tendrá un tablero de análisis que integre los datos obtenidos de las diversas fuentes de información cargadas. Este tablero incluirá un Panel de Control General que ofrecerá un resumen ejecutivo con indicadores relevantes para el análisis. Además, proporcionará gráficos y tablas para visualizar los resultados del análisis realizado en base a entidades monitoreadas, temas y subtemas, mapas de calor, entre otros.

Se permitirá la personalización del tablero según las necesidades del usuario, incluyendo la configuración de alertas automáticas para notificar sobre cambios significativos en los datos

ANEXO C

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Análisis de sentimiento**

Proceso dentro del procesamiento del lenguaje natural (NLP) que emplea machine learning para analizar y clasificar el tono emocional de grandes volúmenes de texto. Se centra en determinar si el texto expresa un sentimiento positivo, negativo o neutral, y en modelos más avanzado puede también considerar las emociones subyacentes del hablante, como placer, ira o indignación.

IBM. (s.f.). *What is Sentiment Analysis?* <https://www.ibm.com/topics/sentiment-analysis>

Nvidia. (s.f.). *Sentiment Analysis.* <https://www.nvidia.com/en-us/glossary/sentiment-analysis/>

- **Impala**

Motor de consultas SQL de código abierto para datos almacenados en Apache Hadoop. Proporciona una alta velocidad de ejecución de consultas, permitiendo a los usuarios ejecutar análisis SQL interactivos en datos masivos.

Cloudera. (n.d.). Impala. Retrieved from <https://impala.apache.org/>

- **Inteligencia Artificial (IA)**

Tecnología que permite a las computadoras y máquinas simular la inteligencia humana, realizando funciones cognitivas y capacidades de resolución de problemas que normalmente asociamos con las mentes humanas.

IBM. (s.f.). *What is artificial intelligence (AI)?* <https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence>

McKinsey & Company. (24 de abril de 2023). *What is AI?* <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-ai#/>

- **Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)**

Rama de la inteligencia artificial y del machine learning en la que las máquinas aprenden a entender y procesar el lenguaje natural hablado y escrito por los humanos. Esto permite a las computadoras reconocer, entender, responder al lenguaje, crear nuevo texto y traducir entre idiomas, similar a como lo hacen los humanos.

Brown, S. (21 de abril de 2021). *Machine Learning, explained.* Massachusetts Institute of Technology (MIT) Sloan School of Management. <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/machine-learning-explained>

Gruetzmacher, R. (19 de abril de 2022). *The Power of Natural Language Processing.* Harvard Business Review. <https://hbr.org/2022/04/the-power-of-natural-language-processing>

- **Machine Learning (ml)**

Subcampo de la inteligencia artificial que estudia cómo los agentes informáticos pueden mejorar su percepción, conocimiento, pensamiento o acciones basadas en la experiencia o los datos. Utiliza algoritmos entrenados con datos para detectar patrones y aprender a hacer predicciones y recomendaciones, sin necesidad de ser programados explícitamente.

Brown, S. (21 de abril de 2021). *Machine Learning, explained.* Massachusetts Institute of Technology (MIT) Sloan School of Management. <https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/machine-learning-explained>

Manning, C. (Septiembre de 2020). *Artificial Intelligence Definitions.* Stanford Institute for Human-Centered Artificial Intelligence. <https://hai.stanford.edu/sites/default/files/2020-09/AI-Definitions-HAI.pdf>

McKinsey & Company. (24 de abril de 2023). *What is AI?* <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-ai#/>

- **MS SQL (Microsoft SQL Server)**

Es un RDBMS desarrollado por Microsoft, que ofrece una plataforma robusta para almacenar y gestionar datos. Es utilizado ampliamente en aplicaciones empresariales y soporta diversas operaciones de transacción y análisis.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Microsoft. (n.d.). SQL Server. Retrieved from <https://www.microsoft.com/en-us/sql-server>

- **MySQL**

Es un RDBMS de código abierto, popular por su rapidez, fiabilidad y facilidad de uso. Es ampliamente utilizado en aplicaciones web y es una parte fundamental de la pila LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP/Perl/Python).

Oracle Corporation. (n.d.). MySQL. Retrieved from <https://www.mysql.com/>

- **Oracle Database**

RDBMS desarrollado por Oracle Corporation, conocido por su escalabilidad, rendimiento y características de seguridad avanzadas. Es utilizado en una amplia variedad de aplicaciones empresariales.

Oracle Corporation. (n.d.). Oracle Database. Retrieved from <https://www.oracle.com/database/>

- **PostgreSQL**

RDBMS de código abierto conocido por su estabilidad, extensibilidad y estándares de cumplimiento. Soporta operaciones avanzadas de bases de datos y es altamente utilizado tanto en aplicaciones web como en aplicaciones de análisis de datos.

PostgreSQL Global Development Group. (n.d.). PostgreSQL. Retrieved from <https://www.postgresql.org/>

- **Presto**

Motor de consultas SQL de código abierto, diseñado para realizar consultas analíticas distribuidas a través de grandes conjuntos de datos. Es utilizado por muchas grandes empresas para ejecutar consultas de manera rápida y eficiente.

Facebook. (n.d.). Presto. Retrieved from <https://prestodb.io/>

- **Topic Modeling**

Topic modeling es un tipo de modelización estadística utilizada para identificar temas o conceptos dentro de una colección de documentos. Implica agrupar automáticamente palabras que tienden a co-ocurrir frecuentemente, con el objetivo de identificar grupos de palabras que representan temas distintos. El objetivo final es identificar los temas o conceptos subyacentes que se encuentran en un gran corpus de datos de texto.

University of Pennsylvania. (s.f.). *Text Analysis. A guide to text mining tools and methods.*

https://guides.library.upenn.edu/penntdm/methods/topic_modeling

University of Pennsylvania. (s.f.). *Text Analysis. A guide to text mining tools and methods.*

https://guides.library.upenn.edu/penntdm/methods/topic_modeling

ANEXO D
COLORES PRINCIPALES Y SECUNDARIOS DE LA PLATAFORMA

Los colores seleccionados para la visualización de los resultados del análisis de texto avanzado de las diferentes fuentes de información deberán respetar los colores institucionales. A continuación, el detalle de los colores principales y secundarios a considerar, los cuales podrían ser modificados a requerimiento de la SBS:

COLORES PRINCIPALES



#06369

#BEBAB9

COLORES SECUNDARIOS



#1FC3B3

#ED8B00

#981D97

#97D700

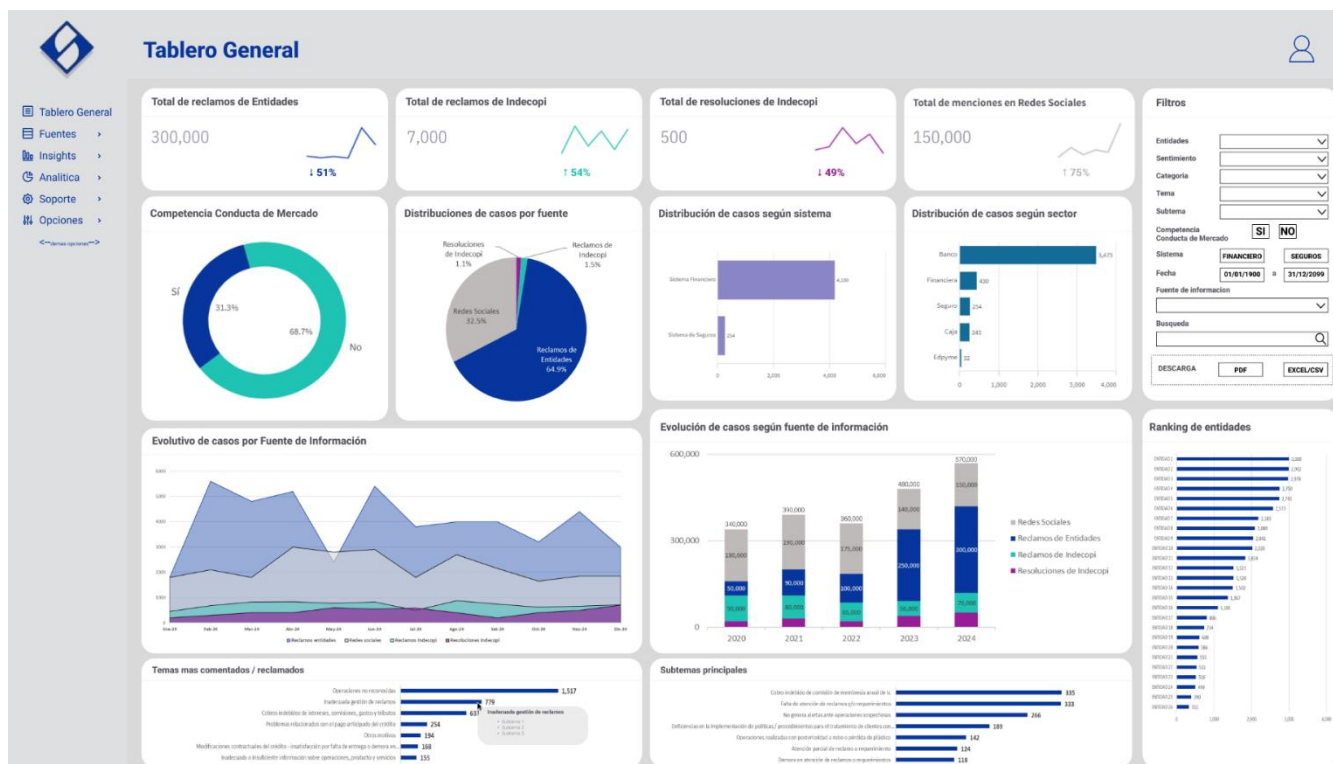


SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

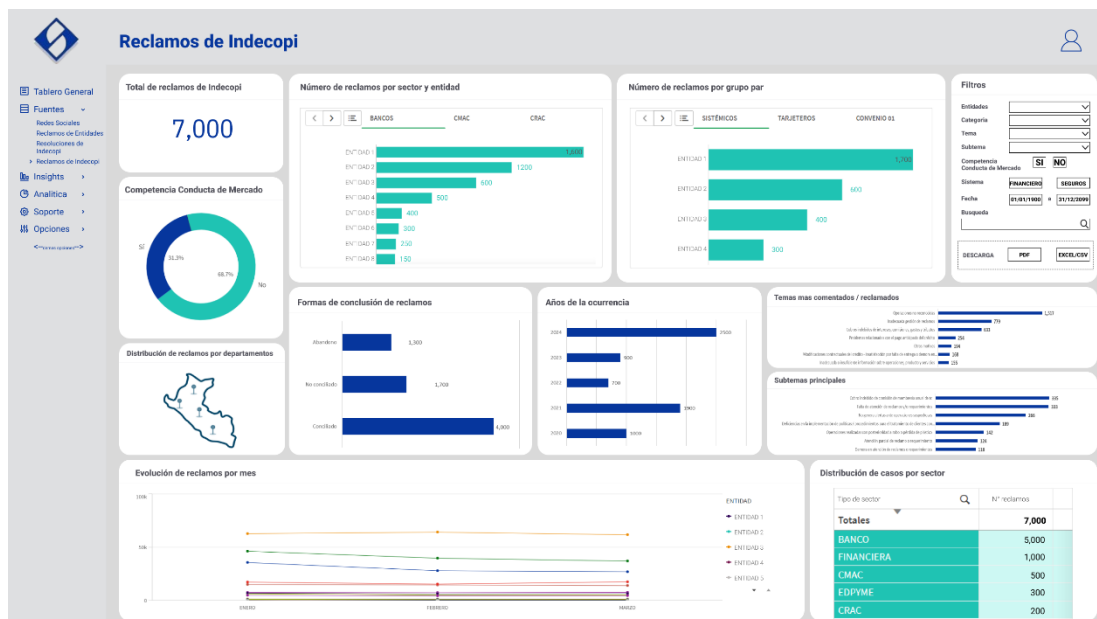
ANEXO E
TABLEROS PERSONALIZADOS

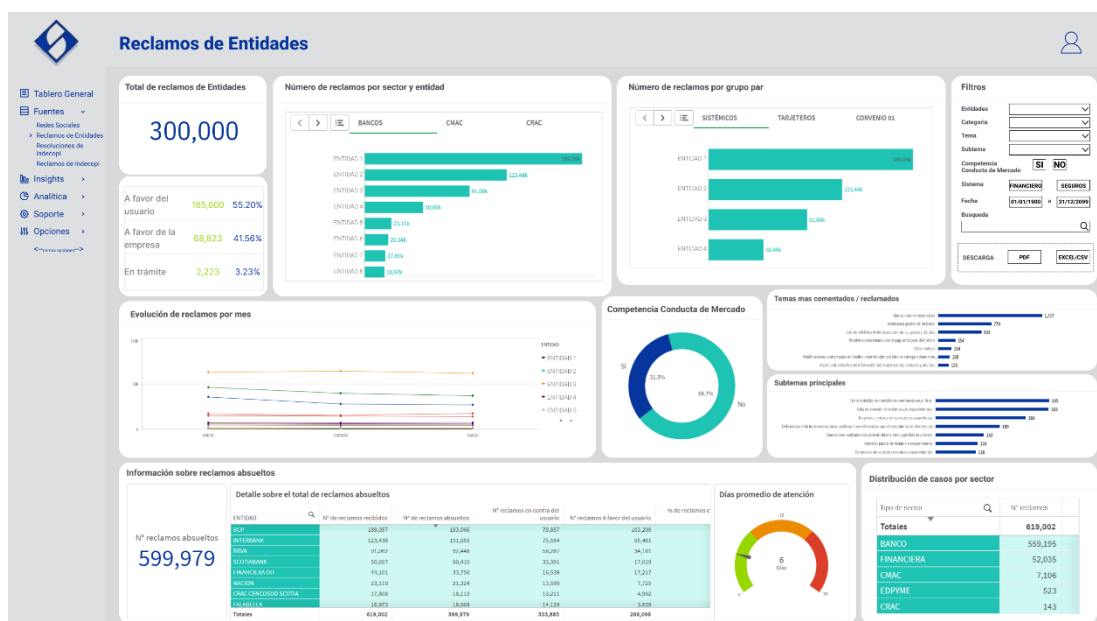
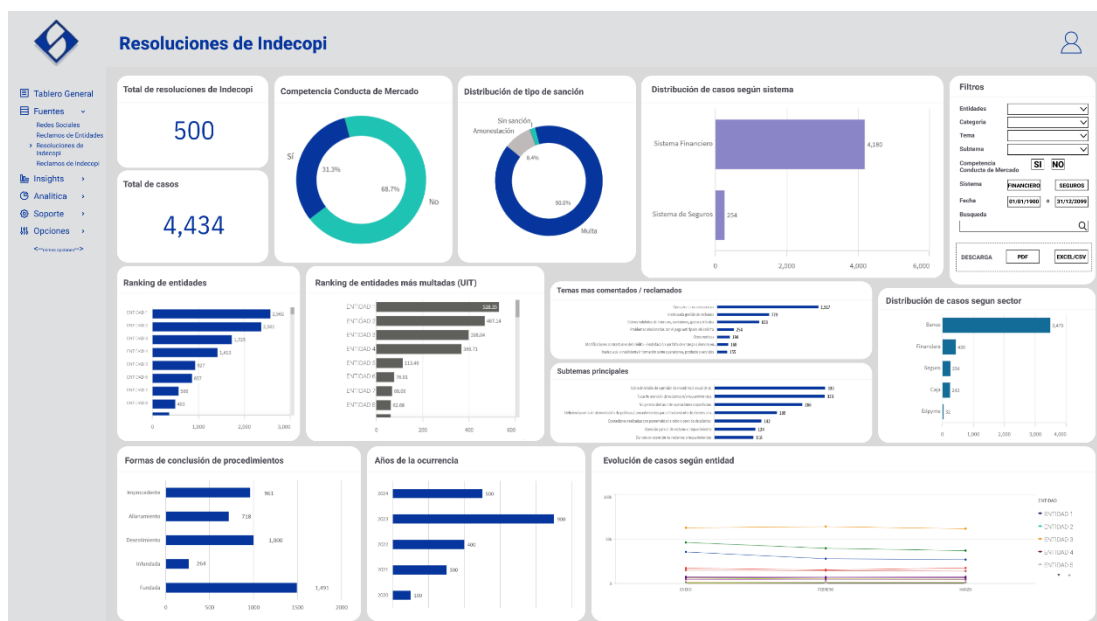
Los tableros de la plataforma deberán ser personalizados según lo requerido por la SBS, teniendo en consideración la información mínima señalada en el Anexo B. A continuación, las imágenes referenciales:

Tablero general



Tableros por fuente de información





De manera desagregada la información obtenida del análisis deberá considerar como mínimo los siguientes gráficos:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Gráfico pie con distribución de menciones por sentimiento



Gráfico de barras de los casos por red social (orden descendente)

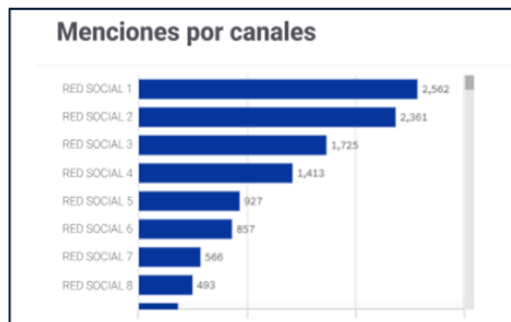


Gráfico de barras de usuarios influyentes en redes sociales por número de seguidores (orden descendente)



Gráfico pie con distribución de casos por nivel de influencia del usuario

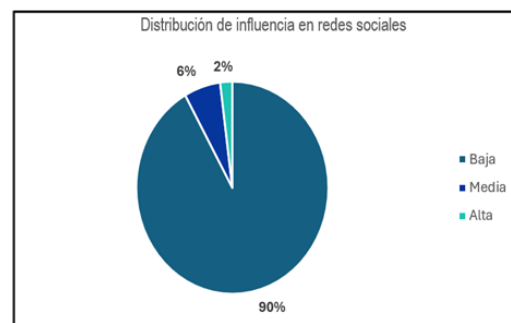


Gráfico barras con distribución de menciones por entidad y sentimiento



Gráfico evolutivo de menciones general

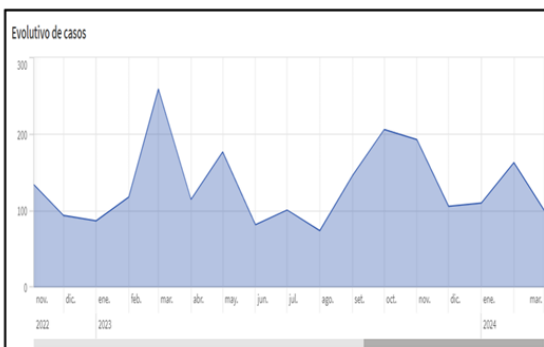
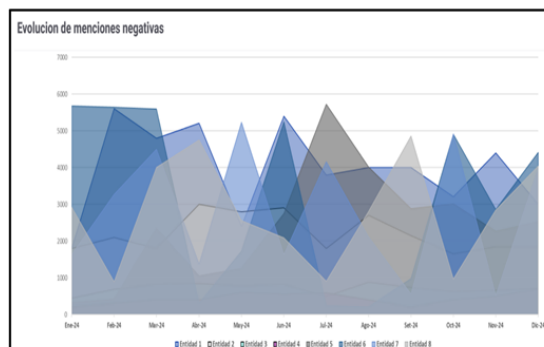


Gráfico evolutivo de menciones general





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Gráfico de barras de los temas más comentados en redes sociales



Gráfico de barras de usuario más influyentes (N° interacciones)

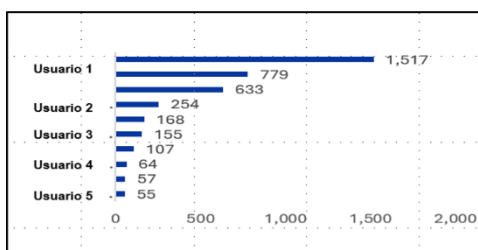


Gráfico de barras de los subtemas más comentados en redes sociales



Segmentación de usuarios de redes por geolocalización y sexo

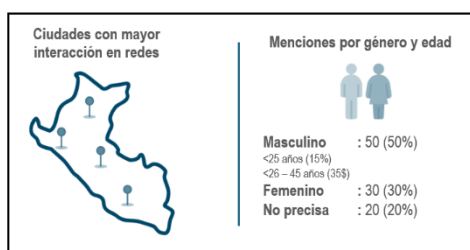


Gráfico de barras de los temas más comentados



Gráfico de barras de los subtemas más comentados en redes sociales



Gráfico de barras con temas de más comentados por entidad

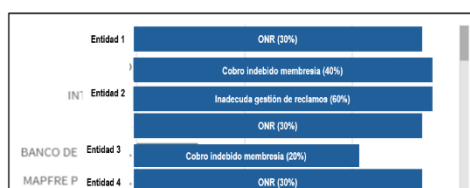


Gráfico de barras de las multas a supervisadas impuestas por SBS (orden descendente)

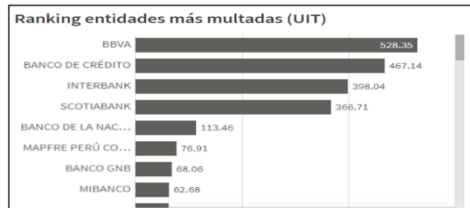
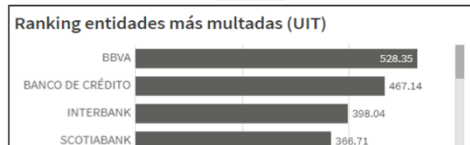


Gráfico de barras de las multas a supervisadas impuestas por INDECOPI (orden descendente)



ANEXO F CRONOGRAMAS

Cronograma del Servicio de Implementación y Suscripción

		Dias														
Fases	Servicio	1-15	16-30	31-45	46-60	61-75	76-90	91-120	121-150	151-180	181-210	211-240	241-270	271-300	301-330	331-365
	Suscripción	365 días														
Fase 0: Coordinación	Implementación	15 días														
Fase I: Análisis avanzado de sentimiento y texto de redes sociales	Implementación		30 días													
Fase II: Análisis avanzado de texto de reclamos	Implementación		60 días													
Fase III: Análisis avanzado de texto de resoluciones	Implementación		75 días													

Cronograma de pagos

		Días														
Pagos	Servicio	1-15	16-30	31-45	46-60	61-75	76-90	91-120	121-150	151-180	181-210	211-240	241-270	271-300	301-330	331-365
	Suscripción							365 días								
Pagos del servicio de suscripción							Pago 1: 25%			Pago 2: 25%			Pago 3: 25%			Pago 4: 25%
Pagos del servicio de implementación							Pago 1: 100%									
Fase 0: Coordinación	Implementación	15 días														
Fase I: Análisis avanzado de sentimiento y texto de redes sociales	Implementación		30 días													
Fase II: Análisis avanzado de texto de reclamos	Implementación		60 días													
Fase III: Análisis avanzado de texto de resoluciones	Implementación		75 días													

ANEXO G

LISTADO DE TEMAS PARA CLASIFICAR LAS FRICCIONES

A continuación, la lista de temas que deberán ser considerados para la clasificación de fricciones analizadas durante el análisis avanzado de texto. Cabe precisar que los subtemas serán generados mediante el modelado de temas o Topic Modeling por la plataforma. La SBS puede modificar o aumentar los temas indicados durante la vigencia del contrato.

Sistema financiero:

Transacciones no procesadas / mal realizadas
Resolución de contrato
Problemas con cheques
Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo
Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
Problemas relacionados a garantías
Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad
Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito
Incumplimiento del secreto bancario
Operaciones no reconocidas con abono temporal
Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia
Reporte indebido en la central de riesgos
Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos
Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio
Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento
Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores
Problemas relacionados con cajeros automáticos
Entrega de billetes falsos
Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
Difusión de información sin autorización del usuario
Problemas referidos a programas de lealtad
Problemas relacionados a cajeros corresponsales
Problemas relacionados con la página web de la empresa
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento
Operaciones no reconocidas sin abono temporal
Exceso de tasas de interés sobre las tasas máximas establecidas por el BCRP
Indebida capitalización de interés moratorios

Sistema de seguros:

Contratación o cargo indebido de seguros.
Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)
No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios
No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas
No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
Renovación indebida de póliza de seguros
Cancelación indebida de la póliza de seguros
Errores en la cobranza de primas
Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
Rechazo en la atención del siniestro
Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato.
Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro
Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.

ANEXO H
ENTIDADES SUPERVISADAS

A continuación, la lista de entidades supervisadas por la SBS que deberán ser consideradas para el servicio. La SBS puede modificar este detalle durante la vigencia del contrato.

Entidades	Tipo de entidad
Agrobanco	Banco
Alfin Banco	Banco
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Banco
BBVA Perú	Banco
Banco de Comercio	Banco
Banco de La Nación	Banco
Banco Falabella	Banco
Banco GNB	Banco
Banco Interamericano de Finanzas (Banbif)	Banco
Banco Internacional del Perú (Interbank)	Banco
Banco Pichincha	Banco
Banco Ripley	Banco
Citibank del Perú	Banco
Mibanco	Banco
Santander Perú	Banco
Scotiabank	Banco
Crediscotia	Financiera
Compartamos Financiera	Financiera
Financiera Confianza	Financiera
Financiera Credinka	Financiera
Financiera Efectiva	Financiera
Financiera Oh!	Financiera
Financiera Proempresa	Financiera
Financiera Qapaq	Financiera
Mitsui Auto Finance	Financiera
CRAC Cencosud Scotia (Cencosud)	Caja Rural de Ahorro
CRAC del Centro	Caja Rural de Ahorro
CRAC Incasur	Caja Rural de Ahorro
CRAC Los Andes	Caja Rural de Ahorro
CRAC Prymera	Caja Rural de Ahorro



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

CMAC Arequipa	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Cusco	Caja Municipal de Ahorro
CMAC del Santa	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Huancayo	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Ica	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Maynas	Caja Municipal de Ahorro
CMPC Lima	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Paita	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Piura	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Tacna	Caja Municipal de Ahorro
CMAC Trujillo	Caja Municipal de Ahorro
Acceso Crediticio	Empresa de Crédito
EDPYME Alternativa	Empresa de Crédito
EDPYME Micasita	Empresa de Crédito
EDPYME Santander	Empresa de Crédito
Avla Perú	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
BNP Paraibas Cardif	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Chubb Perú	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Crece Seguros	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Insur	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Mapfre Perú	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Ohio Nacional Vida	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Interseguro	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
La Positiva	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
La Positiva Vida	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Liberty Seguros	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Pacífico Seguros	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Protecta	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Qualitas	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Rímac Seguros	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Secrex	Empresa de Seguro y/o Reaseguro
Vivir Seguros	Empresa de Seguro y/o Reaseguro

ANEXO I
FICHA TÉCNICA
FUNCIONALIDADES OBLIGATORIAS DE LA PLATAFORMA DE ANALISIS AVANZADO DE DATOS

Acceso a la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
AC01	El proveedor proporcionará el acceso a la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos vía web, mediante usuario y clave.		
AC02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe brindar mecanismos de autenticación y autorización		
AC03	El servicio debe permitir la asignación de diferentes roles dependiendo de las necesidades y funcionalidades que tengan los usuarios.		

Configuración de la Plataforma de Análisis Avanzado de Datos

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
CF01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe poder ser configurada con la información de las entidades supervisadas, y temas proporcionados por la SBS, conforme al detalle de los Anexos H y G.		
CF02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la modificación y ajustes de su configuración: cambios en filtros, entidades monitoreadas, entre otros.		

Búsquedas

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
BU01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir realizar búsquedas ilimitadas de las fricciones, entidades, temas y subtemas, a través de un campo (buscador). Los resultados del análisis realizado por tipo de fuente de información deben ser mostrados en gráficos. Toda información podrá ser descargada de manera ilimitada a través de formatos PDF, CSV, Excel y JSON		

Analítica Avanzada

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
AA01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos provee servicios que permiten aplicar el análisis avanzado de texto (Topic Modeling) sobre los datos provenientes de todas las fuentes de información, en función a la tipología definida en el Anexo G – “Listado de temas para clasificar las fricciones”. Los subtemas se asignarán según las casuísticas que el proveedor identifique, las cuales pueden ser		



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
	modificadas a requerimiento de la SBS. El análisis de texto debe utilizar técnicas avanzadas de modelado de temas y vectorización de texto para identificar patrones y relaciones temáticas subyacentes en el contenido, con uso de IA y ML.		
AA02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos provee servicios que permiten aplicar Análisis avanzado de sentimiento sobre los datos provenientes de redes sociales. En este proceso se convertirá data no estructurada en estructurada al categorizar cada mención en un sentimiento (positivo, negativo, neutro), utilizando técnicas de IA y procesamiento de lenguaje natural para interpretar el contexto y la emoción expresada.		
AA03	El análisis de texto debe utilizar técnicas avanzadas de modelado de temas y vectorización de texto para identificar patrones y relaciones temáticas subyacentes en el contenido, con uso de IA y ML.		
AA04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe utilizar IA y ML para realizar el análisis avanzado de sentimientos según lo indicado en el numeral 2.4.1.2		
AA05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer herramientas de NLP, incluyendo el Topic modeling, para agrupar y categorizar automáticamente los datos, enriqueciendo los metadatos y facilitando un análisis más profundo.		
AA06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la inferencia automática de etiquetas y categorías a los datos importados, basándose en técnicas avanzadas de ML que identifican patrones y características clave, mejorando la organización y análisis de grandes volúmenes de datos.		
AA07	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer herramientas de NLP con modelos de Deep Learning como RoBERTa y DistilBERT para el análisis de sentimiento de redes sociales, y realización de fine-tuning de modelos preentrenados para mejorar la clasificación de sentimientos		
AA08	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe poder categorizar temas y subtemas, teniendo la capacidad de personalizar y efectuar ajustes a los modelos de Topic Modeling por parte de SBS.		
AA09	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ofrecer un análisis de sentimiento jerárquico, que clasifique las menciones negativas en bajo, medio y alto impacto, facilitando así una priorización en la atención de las menciones más críticas		
0010	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ofrecer la integración de modelos predictivos, desarrollando modelos que anticipen tendencias basadas en el análisis de quejas, facilitando la identificación de inconductas en las entidades monitoreadas y permitiendo tomar las acciones preventivas correspondientes.		

Ingesta, Procesamiento y Almacenamiento de la información



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
PD01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación de datos locales, como bases de datos (Teradata, MS SQL, MySQL, PostgreSQL, Oracle Database, Presto, Impala) y archivos en formatos Excel, CSV, JSON, Matrices, GraphML, Path List, que contengan información de las fricciones de redes sociales y otras fuentes de información empleadas para la supervisión de la gestión de conducta de mercado, tanto estructuradas como no estructuradas		
PD02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación, limpieza y almacenamiento de datos		
PD03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ofrecer la posibilidad de importar y procesar datos, eliminando información irrelevante y ruido, y aplicando técnicas de preprocesamiento como normalización y estandarización.		
PD04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir buscar menciones de redes sociales y/o fricciones		
PD05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir filtrar los resultados de las búsquedas por criterios avanzados como fechas y fuentes de información.		
PD06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la importación y actualización de datos adicionales de las fuentes de información, lo que permite enriquecer la información existente dentro de una red sin necesidad de crear nuevos elementos. Esta capacidad es especialmente útil para mantener la integridad y consistencia de la red, ya que se enfoca en modificar y optimizar los datos ya presentes, garantizando que las actualizaciones sean precisas y que los elementos existentes se mantengan coherentes dentro de la estructura global de la red.		
PD07	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir acceder directamente a diversas fuentes de datos, así como información sobre enlaces, nodos redes y sus propiedades. Esta capacidad de integración facilita la consolidación y gestión de datos provenientes de diferentes orígenes, apoyando un análisis y modelado más completo y eficiente.		
PD08	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir el almacenamiento de la información importada para su posterior procesamiento y visualización.		
PD09	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos permite aplicar técnicas de normalización para estandarizar la estructura de los datos.		
PD10	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe ser escalable y capaz de gestionar grandes volúmenes de datos y cargas de trabajo, por lo que deberá contar con una capacidad de almacenamiento mínima de 6 TB para un año de almacenamiento de datos.		
PD11	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe soportar múltiples tipos de bases de datos, incluyendo como mínimo bases de datos relacionales y bases de datos basadas en grafos.		



Archivos, Reportes, Tableros de Control y Alertas

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
BI01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir visualizar y descargar los archivos de texto (TXT) y CSV relacionados con las fuentes de información y los resultados del análisis avanzado de datos		
BI02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir descargar en formato ZIP todos los archivos. Por ejemplo, un archivo ZIP que consolide cualquier contenido relacionado con las secciones de ranking, de resumen o de cada entidad monitoreada		
BI03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la generación y descarga de reportes en tiempo real o históricos, según las Fases de Implementación y los requisitos del Anexo B.		
BI04	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer los reportes automáticos a demanda de los usuarios SBS		
BI05	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer tableros de control personalizados que mostrarán los resultados del análisis avanzado, utilizando los siguientes colores referenciales: Para el análisis de sentimiento los gráficos serán de colores del semáforo: Rojo (negativo), Ámbar (neutro) y Verde (positivo). Para el análisis de texto utilizar la paleta de colores.		
BI06	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la creación de tableros de control personalizables para visualizar la información de manera clara y comprensible. Estos tableros deben ser dinámicos y permitir la interacción del usuario para explorar los datos según sus necesidades específicas.		
BI07	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir generar gráficos de barras, circulares, líneas, mapas de calor, histogramas y diagramas de dispersión para reflejar los resultados del análisis en tableros de control interactivos.		
BI08	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer gráficos interactivos y utilizar códigos de color específicos para representar el análisis de sentimiento (positivo, negativo y neutro) y el análisis de texto		
BI09	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir a los usuarios acceder a un tablero de control personalizado, desde donde pueden visualizar, gestionar, y filtrar todos los datos y análisis.		
BI10	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir la configuración de alertas basadas en criterios predefinidos según las necesidades específicas de la SBS		
BI11	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir configurar los colores de los gráficos de los tableros de control para que utilicen los colores institucionales (Anexo D), salvo aquellos que hagan los resultados del análisis de sentimiento para los cuales se empleará las tonalidades del semáforo en colores: verde (sentimiento positivo), ámbar (sentimiento neutro) y rojo (sentimiento negativo).		
BI12	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe permitir definir criterios para activar las alertas en función de las necesidades y		



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
	objetivos de supervisión. Estos criterios pueden variar según la coyuntura del tema bajo supervisión o los rangos de fechas específicos para la detección de eventos.		

Programación

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
PR01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita generar códigos para automatizar tareas, tales como importación de datos, extracción, procesamiento, entre otros		
PR02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita realizar búsqueda y/o consultas		
PR03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe proveer un entorno de programación que permita personalizar las visualizaciones y/o tableros de control		

Seguridad

Código	Funcionalidad	Folio(s) de la ficha técnica en la oferta del postor	Enlace(s)
SG01	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe garantizar la protección de los datos contra accesos no autorizados mediante la encriptación, proporcionando una capa adicional de seguridad.		
SG02	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe controlar los accesos basado en roles de los usuarios para mantener la seguridad, mediante la autenticación multifactor y el monitoreo continuo del sistema.		
SG03	La Plataforma de Análisis Avanzado de Datos debe mantener la integridad y confidencialidad de los datos, asegurando que no sean alterados o comprometidos y limitando su acceso solo a personas autorizadas.		

Formularios

FORMULARIO N° 1

INFORMACIÓN SOBRE EL POSTOR

(Extensión máxima: 5 páginas)

1.1. Nombre del postor:

.....

1.2. Datos básicos del postor

N°	Nombre de la Institución u Organización	Nombre del Representante Legal y Documento de Identificación	Año de Fundación	Tipo de Personería Jurídica	Principales Áreas Temáticas de Trabajo
1					

FORMULARIO N° 1.1
DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA
PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO
Presente.-

Estimados Señores:

El que se suscribe, [.....], Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Partida Electrónica N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] del Registro de Personas Jurídicas de, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

(En caso de consorcio, llenar uno por cada entidad consorciada)

Nombre o Razón Social :		
Domicilio Legal :		
RUC :	Teléfono :	Fax :
Correo Electrónico		

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del
Representante legal del postor



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

FORMULARIO N° 2

DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE, LA METODOLOGÍA, LA COBERTURA Y EL PLAN DE ACTIVIDADES
PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

FORMULARIO No. 2.1

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las Bases y demás documentos del proceso de la referencia y, conociendo todas las condiciones existentes, el postor ofrece el servicio de "Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado", de conformidad con los Términos de Referencia, las demás condiciones que se indican en el numeral II de las Bases.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del
Representante Legal del postor**

FORMULARIO No. 2.2

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-

De nuestra consideración,

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las Bases del proceso de la referencia, nos comprometemos a prestar el servicio de “Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado”, en el plazo de 365 días calendarios contados a partir del término de la Fase 0 de coordinación, realizada la entrega de las licencias de los usuarios descritos en el numeral 2.4.2.1.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del
Representante legal del postor**

FORMULARIO N° 2.3

DECLARACIÓN JURADA DEL POSTOR

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-

De nuestra consideración,

Mediante el presente, declaro bajo juramento que:

- i. La empresa, entidad o consorcio que represento, así como las empresas que lo conforman, en este último caso, no tienen impedimento para ser contratados por el Estado Peruano ni están incurso en algún litigio contractual internacional con el país;
- ii. Conozco, acepto y me someto a las bases, condiciones y procedimientos del presente proceso de selección;
- iii. Soy responsable de la veracidad de los documentos e información que se adjunta para el presente proceso de selección;
- iv. Renuncio a efectuar cualquier reclamación por la vía diplomática.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del
Representante legal del postor**



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

FORMULARIO N° 2.4

DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER CONFLICTOS DE INTERES

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-

Yo,....., Identificado con D.N.I. N°,
representante legal de la empresa,....., declaro bajo juramento que no tengo,
ni tendré conflicto de intereses para la prestación del servicio, en caso de resultar favorecido con la
buena pro del Proceso de Licitación Pública Internacional N° 002-2024/SBS-SECO.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del
Representante Legal del postor**

FORMULARIO N° 3

PROPUESTA DEL EQUIPO DE TRABAJO, FUNCIONES Y CURRICULUM VITAE
(Extensión máxima: 2 páginas)

1. Cuadro resumen de funciones

Nombre del Cargo	Nombre del Profesional	Resumen de sus principales funciones	Dedicación Tiempo Parcial		Dedicación Tiempo Completo
			% dedicación	N° días	N° días

EXPERIENCIA Y CALIFICACIÓN DEL EQUIPO CONSULTOR (Extensión máxima: 3 páginas por cada CV)

CURRICULUM VITAE			
Nombre del Profesional		Fecha de Nacimiento:	Nacionalidad:
Función en el equipo: [en relación a lo establecido en las Bases del Proceso]		Tiempo en la empresa o entidad, proponente o miembro del Consorcio	
		Años	Institución
Formación Profesional [indicar los cursos de grado y postgrado, nombre de la facultad/universidad, año de terminación]		Idiomas: (leer/hablar/escribir)	
Calificación específica del Profesional [indicar las principales calificaciones del profesional en relación a su función y a los propósitos del proyecto materia del Proceso]			
Experiencia Profesional: [indicar la experiencia relevante y aplicable al proyecto; listar los principales proyectos en que el profesional participó, incluyendo: nombre de la Institución, función ejercida, período de actuación y breve descripción de los servicios; ordenar cronológicamente empezando por los más recientes]			
Periodo (inicio mm/aa - fin mm/aa)	Institución	Cargo o funciones	Breve descripción
Fecha		Firma del Profesional	
Fecha		Firma del Responsable de la institución o consorcio	

FORMULARIO N° 4
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA
PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-
Mediante el presente, el suscrito detalla lo siguiente como EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	Perfil del cliente (NOMBRE/ RAZÓN SOCIAL)	Descripción general del servicio	Lugar de prestación del servicio	Plazo y fecha de Prestación del servicio	Importe de la prestación (US\$ / S/)
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]
Firma, Nombres y Apellidos del
Representante legal del postor

FORMULARIO No. 5
CARTA DE COMPONENTE ECONÓMICO
(MODELO)

Señores:
COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA
PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO
Presente.-

De nuestra consideración,

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con el Monto máximo del presente proceso de selección y los Términos de Referencia, la propuesta económica de mi representada es la siguiente:

CONCEPTO	COSTO TOTAL US\$
Servicio de	
TOTAL	

La propuesta económica incluye todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas, y de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar, excepto la de aquellas Instituciones Proponentes que gocen de exoneraciones legales.¹⁴

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del
Representante legal del postor

¹⁴ De acuerdo a la legislación tributaria peruana vigente, los impuestos en el caso de empresas no domiciliadas se aplican de la siguiente forma: al monto total propuesto deberá restársele el 18% correspondiente al Impuesto General a las Ventas (IGV). Deducido este impuesto se aplica la tasa del 30% correspondiente al Impuesto a la Renta (IR) aplicable a empresas no domiciliadas. Una vez deducido este impuesto se tiene el monto neto a ser percibido por la empresa (en este caso el Contratante retiene los impuestos para pagarlos al organismo recaudador) y se entregará un certificado de retención de IR para los fines pertinentes. Cabe señalar que el Perú tiene suscritos Convenios de Eliminación de Doble Imposición Tributaria con los siguientes países: Brasil, Canadá, Chile, Corea del Sur, Japón, México, Portugal, Suiza y la Comunidad Andina. Para acceder al beneficio de no retención del impuesto a la renta por aplicación de los indicados Convenios, el proveedor no domiciliado deberá presentar el respectivo Certificado de Residencia al momento del pago.

Ejemplo referencial en caso el presupuesto máximo fuera de US\$ 100 000 aplicando retención de 30% de Imp a la Renta:					
CONCEPTO	(1) Monto Neto	(2) IR	(3) Monto a Facturar (2) + (1)	(4) IGV	Costo Total (3) + (4)
Servicio de Consultoría xxxxxxxx	59,322.03	25,423.73	84,745.76	15,254.24	100,000.00

FORMULARIO No. 6

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA DE ANÁLISIS AVANZADO DE DATOS PARA LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO”

Conste por el presente documento, la contratación para el servicio de “Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado”, que suscriben, de una parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con RUC N° 20131370564, con domicilio legal para estos efectos en la Av. Guillermo Prescott N° 185, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, representada por el señor José Alberto Kanashiro Uechi, Superintendente Adjunto de Administración General, identificado con DNI N° 09299743, facultado según Resolución SBS N° 403-2017 del 30 de enero de 2017 y Resolución SBS N° 4454-2019 del 25 de setiembre de 2019, en adelante denominada LA SBS; y de otra parte, la empresa, con domicilio legal en, debidamente representada por su representante legal, señor(a), identificado(a) con documento de identidad y/o Carnet N°, según poder inscrito en partida electrónica N° del Registro de Personas Jurídicas de, en adelante denominada EL PROVEEDOR, en el marco del Acuerdo suscrito entre el Gobierno del Perú y el Consejo Federal Suizo, relativo a la Segunda Fase del Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS, en adelante, el "ACUERDO", con sujeción a las cláusulas siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: NATURALEZA, OBJETO, Y PLAZO DEL CONTRATO

- 1.1 Mediante el presente, LA SBS contrata a EL PROVEEDOR, con cargo a los recursos del Pilar III del ACUERDO, para llevar a cabo el servicio de “Suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de la conducta de mercado”.
- 1.2 La referida contratación cuenta con la aprobación de SECO (Secretaría de Estado para Asuntos Económicos del Consejo Federal Suizo), tal como se desprende de la comunicación de fecha xx de xxx de 2023.
- 1.3 EL PROVEEDOR prestará los servicios en un plazo de 365 días calendario contados a partir del término de la Fase 0 de Coordinación, realizada la entrega de las licencias de los usuarios descritos en el numeral 2.4.2.1. de las bases
- 1.4 Los términos de referencia y la propuesta presentada por EL PROVEEDOR forman parte del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: MONTO Y FORMA DE PAGO

- 2.1 El monto total contratado asciende a US\$ XXX,XXX y 00/100 dólares americanos), concepto que será pagado por LA SBS luego de la presentación de los entregables y de las facturas correspondientes en los términos y plazos estipulados líneas abajo, previa conformidad del área

usuaria de la SBS. Dicha suma no está sujeta a reajustes de clase alguna e incluye los gastos y tributos aplicables por todo concepto, incluyendo el Impuesto General a las Ventas.

- 2.2 Del monto total contratado, el importe de US\$ xxxxx y 00/100 dólares americanos), será financiado con el aporte de SECO (numeral 6.1 del ACUERDO) y el importe de US\$ xxxxx y 00/100 dólares americanos) será financiado con aportes de LA SBS (numeral 6.2 del ACUERDO).

Los pagos se realizarán en forma proporcional según se detalla a continuación, previa conformidad del área usuaria:

Servicio	Al finalizar el 3° mes del contrato*	Al finalizar el 6° mes del contrato*	Al finalizar el 9° mes del contrato*	Al finalizar el 12° mes del contrato*	Total
Suscripción	25%	25%	25%	25%	100% Servicio de suscripción
Implementación	100%	-	-	-	100% Servicio de implementación

- 2.3 El monto total contratado incluye toda contraprestación, emolumentos, cargas, obligaciones y otros gastos asociados con los servicios prestados por EL PROVEEDOR, así como cualquier obligación inherente a tales pagos y todo aquello que sea necesario para la correcta ejecución de la prestación materia del presente contrato.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR:

- 3.1 Las prerrogativas y obligaciones de EL PROVEEDOR están estrictamente limitadas a los términos y condiciones de este contrato, a los términos de referencia y a la propuesta de EL PROVEEDOR

En consecuencia, EL PROVEEDOR no tendrá derecho a algún beneficio, pago, subsidio o compensación adicionales a lo expresamente acordado en el presente documento por parte de LA SBS.

- 3.2 EL PROVEEDOR no podrá ceder o traspasar, parcial o totalmente, el presente contrato o las obligaciones asumidas como consecuencia de su celebración.
- 3.3 EL PROVEEDOR está obligado a cumplir con los entregables del servicio de acuerdo con la forma y plazos establecidos en el numeral 2.7 de las bases.
- 3.4 EL PROVEEDOR está obligado a guardar absoluta reserva frente a terceros, respecto de la información que sobre LA SBS o alguna empresa supervisada fuera obtenida en el desarrollo de su servicio.
- 3.5 EL PROVEEDOR está obligada a cumplir con lo señalado en los términos de referencia y con todo lo presentado en su propuesta.

Sin perjuicio de las demás obligaciones contraídas por EL PROVEEDOR, en virtud del presente contrato y de los documentos que forman parte de él, EL PROVEEDOR se obliga a mantener al

personal propuesto en el proceso de selección, no encontrándose facultada para realizar cambio del personal propuesto durante la ejecución del servicio, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito de LA SBS.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE LA SBS

4.1 Efectuar los pagos acordados y dar cumplimiento a sus demás obligaciones, de conformidad con lo estipulado en el presente contrato.

CLÁUSULA QUINTA: SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

5.1 El área usuaria será responsable por cuenta de LA SBS de la supervisión, coordinación y conformidad de las actividades y entregables de EL PROVEEDOR contemplados en este contrato.

CLÁUSULA SEXTA: PENALIDADES

6.1 Si durante la ejecución del contrato, EL PROVEEDOR no pudiese cumplir oportunamente el servicio, notificará de inmediato y por escrito tal circunstancia a LA SBS, indicando las causas de la demora y su posible duración.

LA SBS evaluará la situación y de ser el caso propondrá ampliar el plazo mediante adenda al contrato, lo que deberá contar con la no objeción de SECO, de manera previa, solicitada por LA SBS.

6.2 Se aplicarán las penalidades descritas en el numeral 2.15 de las bases del presente proceso.

CLÁUSULA SÉPTIMA: INCOMPATIBILIDADES

7.1 EL PROVEEDOR no podrá comprometerse en actividades incompatibles con los propósitos de este contrato o que pudieran afectar en alguna forma el cabal cumplimiento de los términos de referencia y obligaciones asumidas.

7.2 Asimismo, EL PROVEEDOR deberá evitar cualquier acción o pronunciamiento público que pudiera afectar los objetivos de LA SBS o del ACUERDO, en los que se enmarca este contrato.

CLÁUSULA OCTAVA: TÍTULOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

8.1 EL PROVEEDOR se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información confidencial. Se entenderá por "información confidencial", toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, que sea revelada por LA SBS a EL

PROVEEDOR, en forma oral, escrita, o por cualquier otro medio o soporte para la realización del trabajo encargado; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule EL PROVEEDOR a partir de la Información confidencial o documentación revelada por LA SBS.

EL PROVEEDOR no podrá revelar por motivo alguno, durante la vigencia de este contrato, ni con posterioridad a la conclusión de los servicios, información de propiedad de LA SBS relacionada con la presente contratación o con las actividades u operaciones de LA SBS, o de las entidades del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones, u otros entes supervisados por LA SBS, sin el previo consentimiento por escrito de LA SBS.

En este sentido, EL PROVEEDOR se compromete a limitar el acceso a la información confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA SBS.

- 8.2 EL PROVEEDOR se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para que sus empleados, subordinados, dependientes, asesores y/o colaboradores u otros, que se vean involucrados en la ejecución de la prestación materia del presente contrato, observen la reserva respecto de la información confidencial, siendo EL PROVEEDOR la única responsable por ello.
- 8.3 EL PROVEEDOR se compromete a no divulgar, ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso ella o su personal; de ser el caso, EL PROVEEDOR responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.
- 8.4 En ese sentido, por medio de la presente, EL PROVEEDOR se obliga a cumplir con el deber de reserva, con respecto a toda información a la que pueda acceder, conocer o tener a su alcance, en cumplimiento de sus obligaciones mientras se encuentre prestando sus servicios para LA SBS, y aún después de la conclusión del presente contrato, bajo responsabilidad.
- 8.5 El incumplimiento de este deber de confidencialidad por parte de EL PROVEEDOR, constituye causal de resolución del presente contrato, y, asimismo, dará lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda a LA SBS conforme a ley.

CLÁUSULA NOVENA: DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- 9.1 LA SBS y EL PROVEEDOR declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733 (LPDP), su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, directivas y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- 9.2. LA SBS y EL PROVEEDOR declaran que los datos personales que se proporcionen entre sí, 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 LPDP, su reglamento, directivas y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

- 9.3. EL PROVEEDOR, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA: DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 10.1 En caso EL PROVEEDOR y/o LA SBS se proporcionen entre sí, datos personales de sus colaboradores, supervisados o terceros, para su tratamiento, así como generarlos o recopilarlos cuando estos resulten necesarios en el marco del presente contrato, ello no implicará de modo alguno la transferencia de aquellos, debiendo LA SBS y/o EL PROVEEDOR, respectivamente, asumir la condición de encargadas del tratamiento.
- 10.3 EL PROVEEDOR y/o LA SBS declaran conocer que asumen la condición de encargadas del tratamiento cuando corresponda y por tanto se comprometen 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.
- 10.4 En caso EL PROVEEDOR y/o LA SBS asuman la condición de encargadas del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (02) años, contados desde la culminación de la finalidad del presente contrato, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
- 10.5 EL PROVEEDOR y/o LA SBS en caso corresponda, reconocen que podrán en cualquier momento, auditar una a la otra las medidas aplicadas, en cumplimiento de la LPDP, su reglamento, y demás normas conexas. De comprobar LA SBS el incumplimiento de esta cláusula, podrá resolver de pleno derecho el presente contrato e interponer las acciones legales a que hubiera lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: DE LA TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

- 11.1 EL PROVEEDOR declara que cuenta con el consentimiento libre, voluntario, previo, expreso, informado e inequívoco de los titulares de los datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros que, como parte del cumplimiento del presente contrato, hubiera entregado o pudiera entregar a LA SBS mediante transferencia de datos.

CLÁUSULA DECIMO SEGUNDA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

12.1 El incumplimiento por parte de EL PROVEEDOR de cualquiera de las cláusulas de este contrato, constituirá causal de resolución automática, activándose con la sola invocación, correspondiendo el pago de la retribución proporcional sólo hasta el momento de la resolución de ser el caso, de acuerdo con los términos pactados en la cláusula segunda. Asimismo, es causal de resolución del contrato, la comprobación de la existencia de prácticas corruptivas descritas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, quedando liberada LA SBS o sus funcionarios de responsabilidad civil o penal.

12.2 Sin perjuicio de ello, LA SBS podrá resolver el presente contrato, dando aviso previo por escrito a la otra parte, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario. En este caso, LA SBS sólo quedará obligada al pago de la retribución por los servicios prestados hasta el momento de la resolución de ser el caso, de acuerdo con los términos pactados en la cláusula segunda. El ejercicio de este derecho de parte de LA SBS no exime a EL PROVEEDOR de sus obligaciones descritas en el presente contrato hasta el momento de la resolución.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: PRÁCTICAS CORRUPTIVAS

13.1 Se exige que EL PROVEEDOR observe los más altos niveles éticos, durante el proceso de ejecución del contrato. Las definiciones de acciones que constituyen prácticas corruptivas y que se transcriben a continuación, constituyen las más comunes, pero de ninguna manera se trata de los únicos supuestos:

- a) “Soborno” o “Cohecho”. Consiste en ofrecer, dar, recibir o solicitar indebidamente cualquier cosa de valor capaz de influir en las decisiones que deban tomar funcionarios públicos, o quienes actúen en su lugar, durante la ejecución del contrato.
- b) “Extorsión” o “Coacción”. Consiste en el hecho de amenazar a otro con causarle a él mismo o a miembros de su familia, en su persona, honra, o bienes; un mal, para influir en sus decisiones durante la ejecución del contrato, ya sea que el objetivo se hubiese o no logrado.
- c) “Fraude”. Consiste en la tergiversación de datos o hechos en la fase de ejecución del contrato, en perjuicio de LA SBS, de SECO y de otros participantes.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: NORMAS APLICABLES

14.1 En lo no regulado en el presente contrato son de aplicación las disposiciones del Acuerdo entre el Gobierno del Perú y el Consejo Federal Suizo, relativo a la Segunda Fase del Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS y, supletoriamente, las pertinentes del Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

- 15.1 Para los efectos del presente contrato, las partes señalan como sus domicilios los consignados en la parte introductoria de este documento, obligándose recíprocamente a comunicarse por escrito cualquier variación domiciliaria que se produjese de manera inmediata, la que surtirá efectos desde la fecha de recibida la comunicación de dicho cambio por la otra parte por cualquier medio escrito.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: JURISDICCIÓN

- 16.1 Las partes acuerdan que cualquier controversia que surja desde la celebración del contrato en primer lugar podrán acudir a una conciliación y de no resultar esta satisfactoria, será resuelta mediante arbitraje de derecho con árbitro único designado por la Cámara de Comercio de Lima. El arbitraje se regirá conforme a las disposiciones de la Cámara de Comercio de Lima y su reglamento. El laudo tiene la calidad de cosa juzgada y es inapelable.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA: ANTICORRUPCIÓN

- 17.1 EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier otra persona, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores u otras personas.

Además, EL PROVEEDOR se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: ACEPTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN

18. Las partes declaran haber leído íntegramente el presente contrato y conocer su contenido, objeto, alcances y efectos legales, procediendo a suscribirlo en señal de aceptación y conformidad, en la ciudad de Lima, a los... días del mes de... de 202X.

LA SBS

EL PROVEEDOR

FORMULARIO N° 7

PROMESA FORMAL DE CONSORCIO
(Solo para el caso en que se presente un Consorcio)

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA
PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2024/SBS-SECO

Presente. -

De nuestra consideración,

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el proceso de Licitación Pública Internacional N° 002-2024/SBS-SECO, responsabilizándonos solidariamente por todas las acciones y omisiones que provengan del citado proceso.

Asimismo, en caso de obtener la Buena Pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio bajo las condiciones aquí establecidas (porcentaje de obligaciones asumidas por cada consorciado).

Designamos al Sr. [...], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todas las etapas del proceso de selección y para suscribir el contrato correspondiente con la Entidad [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD]. Asimismo, fijamos nuestro domicilio legal común en [...].

OBLIGACIONES DE [NOMBRE DEL CONSORCIADO 1]:	% de Obligaciones
---------------------------------------------	-------------------

OBLIGACIONES DE [NOMBRE DEL CONSORCIADO 2]:	% de Obligaciones
---------------------------------------------	-------------------

TOTAL: 100%

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

FORMULARIO N° 8
PLIEGO DE FORMULACIÓN/ABSOLUCION DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Servicio de suscripción a una plataforma de análisis avanzado de datos para la supervisión de la gestión de conducta de mercado

Participante			
N°	Referencia a las Bases		Consultas / Observaciones / Respuestas
	Numeral y Literal	Página	
1			
2			
3			

FORMULARIO No. 9

DECLARACIÓN JURADA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Señores:

COMITÉ DE LICITACIÓN PÚBLICA

PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 002-2024/SBS-SECO

Presente.-

Yo,....., Identificado con D.N.I. N°,
representante legal de la empresa,....., declaro bajo juramento que de obtener
la Buena Pro, asumo el compromiso de cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato de
Prestación de Servicios que integra las Bases de la Licitación Pública N° 002-2024/SBS-SECO.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del
Representante Legal del postor**