

## **BASES INTEGRADAS**

**ADQUISICION NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**

**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE  
CRÉDITOS”**

**2023**

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE CONTRATACIÓN**

**CAPÍTULO I****ETAPAS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN****Base Legal**

- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.
- Ley N° 27603, Ley de Creación del Banco Agropecuario
- Ley N° 29064, Ley de Relanzamiento del Banco Agropecuario
- Ley N° 29523, Ley de Mejora de la Competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.
- Ley N° 29596, Ley que viabiliza la ejecución del Programa de Reestructuración de la deuda agraria (PREDA) y complementarias.
- Ley N° 30893, Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 29064, a efectos de fortalecer el Banco Agropecuario - AGROBANCO y establece facilidades para el pago de las deudas de sus prestatarios.
- Directiva de Gestión de las Empresas bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).
- El Reglamento de Contrataciones de AGROBANCO, publicado en la página web de Agrobanco.
- Manual de Procedimientos de Contrataciones de AGROBANCO, publicado en la página web del Agrobanco.
- Política de Contrataciones de AGROBANCO, publicado en la página web de Agrobanco.

**a) De la Convocatoria del proceso de Adquisición**

- La convocatoria de todo Procedimiento de Selección se realizará a través de la página web conteniendo la aprobación del Expediente de Contratación, las Bases y la aprobación de las Bases; e invitación directa por correo electrónico a todos los potenciales proveedores de bienes y servicios, adjuntando las Bases<sup>1</sup>.
- Para dar inicio al Procedimiento de Selección, la División de Logística apoya al Comité de Selección, gestionando la convocatoria en base al calendario aprobado y realiza la invitación a un mínimo de dos (02) empresas, incluyendo a las que participaron en el estudio de mercado.
- La publicación de las bases y el registro del procedimiento de selección hasta la Buena Pro o Declaratoria de Desierto, a efecto que el público en general tenga acceso en forma gratuita, se realizará en la página web del Banco y en el Portal de Transparencia Estándar.

<sup>1</sup> Ref: Título II: Portal de Transparencia, Art 5° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobada por D.S. N° 021-2019-JUS.

- Durante el desarrollo del procedimiento de selección y en caso se recepcione una sola oferta o cuando exista una sola oferta válida, previa conformidad vía correo electrónico del Gerente de Administración, Operaciones y Finanzas, el Comité de Selección podrá continuar con el procedimiento de selección y otorgar la buena pro, siempre que cumpla con todos los requisitos exigidos en las bases

**b) Del Registro de Participantes y plazos de los procedimientos de selección**

- Efectuada la convocatoria, las empresas deberán registrarse obligatoriamente y de forma gratuita, a fin de poder participar en el proceso, adjuntando copia del Registro Nacional de Proveedores vigente emitido por la OSCE. Este registro podrá ser por medio electrónico o físico, conforme a lo establecido en las Bases.
- Los tiempos mínimos para la presentación de las ofertas por parte de los proveedores, se encuentran detallado en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de AGROBANCO, tomando en consideración cada nivel de Contratación.

NIVEL	N° DE INVITACIONES	PLAZOS
Nivel IV	Mínimo 2	Desde convocatoria hasta recepción de ofertas: Mínimo 11 días hábiles. Desde presentación de ofertas hasta Buena Pro: Mínimo 4 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 5 días hábiles. Desde consentimiento, hasta la suscripción del contrato: Mínimo 3 días hábiles.
Nivel III	Mínimo 2	Desde convocatoria hasta recepción de ofertas: Mínimo 10 días hábiles. Desde presentación de ofertas hasta Buena Pro: Mínimo 3 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 4 días hábiles. Desde consentimiento, hasta la suscripción del contrato: Mínimo 3 días hábiles.
Nivel II	Mínimo 2	Desde convocatoria hasta recepción de ofertas: Mínimo 8 días hábiles. Desde presentación de ofertas hasta Buena Pro: Mínimo 2 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 2 días hábiles. Desde consentimiento, hasta la suscripción del contrato: Mínimo 3 días hábiles.
Nivel I	Mínimo 2	Desde convocatoria hasta recepción de ofertas: Mínimo 2 días hábiles. Desde presentación de ofertas hasta Buena Pro: Mínimo 2 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 2 días hábiles. Desde consentimiento, hasta la emisión de la orden de compra, servicio o suscripción del contrato: Mínimo 2 días hábiles.

- Durante el desarrollo del procedimiento de selección y en caso se recepcione una sola oferta o cuando exista una sola oferta válida, previa conformidad vía correo electrónico del Gerente de Administración, Operaciones y Finanzas, el Comité de Selección podrá continuar con el procedimiento de selección y otorgar la buena pro, siempre que cumpla con todos los requisitos exigidos en las bases.

**c) De la Formulación de consultas y observaciones**

- Los procesos de nivel II y III preverán un plazo mínimo de dos (02) días hábiles posteriores a la convocatoria, para que los participantes formulen consultas y observaciones, y un plazo máximo de tres (03) días hábiles para que el Comité de Selección emita el Acta de absolución de consultas y observaciones y otras acciones que se consideren de utilidad para obtener ofertas que cumplan con las condiciones indicadas. Solo en los procesos de Nivel IV, se preverán un plazo mínimo de tres (03) días hábiles posteriores a la convocatoria, para que los participantes formulen consultas y observaciones y un plazo máximo de tres (03) días hábiles para que el Comité de Selección emita el Acta de absolución de consultas y observaciones. Estas fechas y modalidad de presentación estarán incluidas en las bases.
- Mediante las consultas, para el caso de los niveles II, III y IV, los participantes podrán solicitar la aclaración de cualquiera de los extremos de las bases o plantear solicitudes respecto a ellas. Mediante

escrito debidamente fundamentado, los participantes podrán formular observaciones, las que deberán versar sobre la vulneración de las bases a la normativa aplicable al Procedimiento de Selección u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación. Esta etapa podrá realizarse por medio electrónico.

**d) De la Absolución de consultas y observaciones e Integración de Bases**

- El Comité de Selección absolverá las consultas y observaciones mediante un mismo pliego absolutorio, debidamente fundamentado, el que deberá contener la identificación de cada participante que formuló las consultas y/u observaciones presentadas, así como las respuestas a cada una de ellas, procediendo luego a integrar las Bases.
- El pliego de absolución de consultas y observaciones se integrará a las bases, constituyendo las bases integradas las reglas definitivas del proceso de contratación y serán publicadas en la página web del Banco, junto con el Acta de Integración. En esta etapa, el Banco podrá realizar mayor precisión o aclaración respecto de las Bases, indistintamente si se hubieran presentado consultas u observaciones.
- El pliego absolutorio de consultas y observaciones también se considerará como parte integrante de la orden de compra, orden de servicio o contrato, según corresponda.
- El plazo mínimo entre la absolución de consultas y la presentación de oferta es de tres (03) días hábiles.

**e) Recepción de Ofertas**

- Los tiempos mínimos para la presentación de la oferta por parte del postor, el otorgamiento de la Buena Pro, el consentimiento y suscripción del contrato será de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Contrataciones de AGROBANCO.
- La recepción de las ofertas debe efectuarse, de acuerdo con los plazos, oportunidades y medios indicados en las Bases y/o documentos complementarios o aclaratorios, en la mesa de partes del Banco o lugar o medio electrónico que se indique en las Bases. Para que una oferta sea admitida deberá incluir la documentación de presentación obligatoria que se establezca en las bases.

- Las ofertas se presentarán en dos sobres cerrados, uno conteniendo la oferta técnica y el otro la oferta económica.
- En los Procedimientos de Selección correspondientes a los niveles “II”, “III” y “IV”, la recepción de ofertas y otorgamiento de la buena pro se efectuará en acto público en presencia de un notario público, en el caso del nivel “I” de contratación dichos actos serán privados.
- Cuando se trate de un acto público de presentación de ofertas, este se realizará con la presencia de un notario público. Se empezará a llamar a los participantes en el orden en que se registraron para participar en el Procedimiento de Selección, para que entreguen sus ofertas. El Comité de Selección procederá a abrir los sobres que contienen la oferta técnica de cada postor y comprobará que los documentos presentados por cada postor sean los solicitados por las Bases Integradas. De no ser así, devolverá la oferta, teniéndola por no presentada. Si las Bases Integradas han previsto que la evaluación y calificación de las ofertas técnicas se realice en fecha posterior, el notario procederá a colocar los sobres cerrados de las ofertas económicas de todos los postores, dentro de uno o más sobres, los que serán debidamente sellados y firmados por él, conservándolos hasta la fecha en que el Comité de Selección, en acto público, comunique verbalmente a los postores el resultado de la evaluación de las ofertas técnicas.
- Cuando se trate de un acto privado de presentación de ofertas, los participantes presentarán sus ofertas en sobre cerrado, en la dirección, en el día y el horario señalado en las Bases.
- Cuando se exija la presentación de documentos que sean emitidos por autoridad pública en el extranjero, el postor podrá presentar copia simple de los mismos sin perjuicio de su ulterior

presentación, la cual necesariamente deberá ser previa a la firma del contrato. Dichos documentos deberán estar debidamente legalizados por el Consulado respectivo y por el Ministerio de Relaciones Exteriores o debidamente apostillados, en caso sea favorecido con la Buena Pro.

- Constituyen documentos de presentación obligatoria:
  - a. Copia Simple de la Constancia de Inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores.
  - b. Formulario de Declaración Jurada de Proveedores y Contrapartes, el cual será remitido a la Oficialía de Cumplimiento para su revisión en las bases y/o Listas internas, externas e internacionales que se encuentran del Manual PLAFT.
  - c. Formatos solicitados en las Bases como documentación de presentación obligatoria.
  - d. De ser el caso, copia de la documentación de sustento para acreditar el cumplimiento de los términos de referencia o especificaciones técnicas, y cualquier otro documento que las Bases hayan considerado como tales.

La Declaración Jurada de Proveedores y Contrapartes deberá incluir los nombres y apellidos completos y tipo y número de documento de identidad en caso se trate de persona natural o razón social en caso se trate de una persona jurídica. Debiendo contener además la identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente capital social o participación de la persona jurídica y el nombre del representante legal, asimismo deberá señalar en esta declaración jurada los antecedentes penales del personal consignado.

- Constituyen documentos de presentación facultativa:  
Documentación que sustente el cumplimiento de los factores de evaluación.
- Las ofertas presentadas deberán adjuntar una Declaración Jurada conteniendo lo siguiente:
  - a. No haber incurrido y se obliga a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
  - b. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado.
  - c. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
  - d. Conocer, aceptar y someterse a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
  - e. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presente en el procedimiento de selección.
  - f. No haber tenido ningún vínculo laboral con el Banco en los últimos 12 meses.
  - g. Comprometerse a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.
  - h. La ausencia de conflicto de interés, de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de AGROBANCO, al cual se adhiere en lo que sea aplicable en su calidad de proveedor.
  - i. Actualmente, no está siendo investigado y/o procesado (o lo estuvo anteriormente), por el delito de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o delito precedente.
- Todos los documentos que contengan información referida a los requisitos para la admisión de ofertas y factores de evaluación se presentarán en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción efectuada por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos.
- El proceso de recepción de las ofertas debe considerar los medios, oportunidad y resguardos necesarios para mantener las condiciones de transparencia y equidad.
- Las ofertas económicas deberán incluir 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 pueda tener incidencia sobre el costo del bien o servicio a adquirir o contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de exoneraciones legales. El monto de la oferta económica y los subtotales que componen serán expresados con dos decimales. La oferta económica deberá encontrarse debidamente suscrita por el representante legal, de lo contrario quedará descalificada.
- Si existieran defectos de forma, tales como errores u omisiones subsanables en los documentos presentados que no modifiquen el alcance de la oferta técnica, el Comité de Selección podrá solicitar la subsanación y otorgará un

plazo entre uno (1) o dos (2) días hábiles, desde el día de la notificación de los mismos, para que el postor los subsane, en cuyo caso la oferta continuará vigente para todo efecto, a condición de la efectiva enmienda del defecto encontrado dentro del plazo previsto, salvo que el defecto pueda corregirse en el mismo acto. En los casos que la revisión del Formulario de Declaración Jurada de Proveedores y Contrapartes presente alguna observación de forma o contenido realizada por la Oficialía de Cumplimiento, podrá ser sujeta a subsanación.

- Los integrantes de un consorcio no podrán presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procesos de selección según relación de ítems.
- Los representantes de cada una de las empresas que firman la promesa de consorcio deberán contar con facultades suficientes para suscribir este tipo de contratos, debidamente inscritas en Registros Públicos. La verificación de los poderes estará a cargo de la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo y será informado vía correo electrónico a la División de Logística en un plazo máximo de 1 día hábil y se realizará al momento de la evaluación del expediente técnico y, de advertirse que alguno de dichos representantes carece de dichos poderes, se procederá a no admitir la oferta.

#### **f) De la Evaluación de Ofertas**

- A efecto de la admisión de las ofertas técnicas, el Comité de Selección verificará que las ofertas cumplan con los requisitos de admisión establecidos en las Bases.
- En todos los procedimientos de selección, durante la evaluación del expediente técnico, la Oficialía de Cumplimiento deberá informar vía correo electrónico el resultado de su revisión en las bases y/o Listas negativas de todos los postores que presentaron oferta. El resultado deberá ser informado a la División de Logística en el plazo máximo de un (01) día hábil. En los casos que los proveedores no pasen esta revisión se procederá a no admitir la oferta.
- Solo una vez admitidas las ofertas, el Comité de Selección aplicará los factores de evaluación previstos en las Bases y asignará los puntajes correspondientes, conforme a los criterios establecidos para cada factor y a la documentación de sustento presentada por el postor.
- Las ofertas que en la evaluación técnica alcancen el puntaje mínimo fijado en las Bases, accederán a la evaluación económica. Las ofertas técnicas que no alcancen dicho puntaje serán descalificadas en esta etapa.
- El Comité de Selección incluirá en las bases los criterios que utilizará para evaluar las ofertas, el puntaje que asignará a cada uno de estos criterios y precisará que documentación debe presentarse para obtener tal puntaje, en función del objeto de cada contratación. Dichos criterios deben ser objetivos y tener relación directa con el objeto de la convocatoria.
- La asignación del puntaje otorgado a los postores por la acreditación del cumplimiento de cada criterio de evaluación, será decisión del Comité de Selección.
- La oferta económica presentada deberá ser igual o menor al valor referencial, incluyendo todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas y,



de ser el caso, los costos laborales, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del bien o servicio a adquirir o contratar.

- Criterios de evaluación
  - Se establecerán criterios o factores de evaluación para cada procedimiento de selección.

**A. Factores de evaluación para la contratación de bienes.**

En caso de contratación de bienes podrán considerarse los siguientes factores de evaluación de la oferta técnica, según corresponda al tipo del bien, su naturaleza, finalidad, funcionalidad y a la necesidad del Banco:

- El plazo de entrega.
- La garantía comercial del postor o del fabricante.
- La disponibilidad de servicios y repuestos.
- La capacitación del personal del Banco.
- Mejoras a las especificaciones técnicas de los bienes y a las condiciones previstas en las Bases, que no generen costo adicional para el Banco. Las Bases deberán precisar aquellos aspectos que serán considerados como mejoras.
- La experiencia del postor, la cual se calificará considerando el monto facturado acumulado por el postor durante un período determinado de hasta ocho (8) años a la fecha de la presentación de ofertas, por un monto máximo acumulado de hasta cinco (5) veces el valor referencial de la contratación o ítem materia de la convocatoria, sin que las Bases puedan establecer limitaciones referidas a la cantidad, monto o a la duración de cada contratación que se pretenda acreditar.
- La experiencia se acreditará sin importar el número de documentos que la sustenten. Tal experiencia se acreditará mediante contratos, órdenes de compra y su respectiva conformidad por la venta o suministro efectuados; o mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente. En el caso de suministro de bienes, sólo se considerará la parte que haya sido ejecutada hasta la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntar la conformidad de la misma o acreditar su pago.
- El Comité de Selección podrá establecer otros factores de evaluación relacionados al objeto de la convocatoria.

Sección	Página	Texto consignando	Consulta / Observación	Respuesta
<b>A. Factores de evaluación para la contratación de bienes</b>	9	Mejoras a las especificaciones técnicas de los bienes y a las condiciones previstas en las Bases, que no generen costo adicional para el Banco. Las Bases deberán precisar aquellos aspectos que serán considerados como mejoras	¿Cómo deben ser presentadas estas mejoras y en qué forma deben ser incluidas en la respuesta a este pliego? En el marco de las bases actuales, ¿qué aspectos se considerarán como mejoras en las especificaciones?	Las mejoras deben ser presentadas, tal como se indica en los criterios de evaluación, en el CAPITULO IV, literal B y C.

**B. Factores de evaluación para la contratación de servicios en general**

- En caso de contratación de servicios en general deberá considerarse como factor referido al postor la experiencia, en la que se calificará la ejecución de servicios en la actividad y/o en la especialidad, considerando el monto facturado acumulado por el postor durante un período determinado de hasta ocho (08) años a la fecha de la presentación de ofertas, por un monto máximo acumulado de hasta cinco (05) veces el valor referencial de la contratación o ítem materia de la convocatoria.
- Se acreditará mediante contratos u órdenes de servicio y la respectiva conformidad por la prestación efectuada o mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, sin establecer limitaciones por el monto o el tiempo de cada servicio que se pretenda acreditar. En el caso de servicios de ejecución periódica, sólo se considerará la parte que haya sido ejecutada hasta la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntar la conformidad de la misma o acreditar su pago

Adicionalmente, podrán considerarse los siguientes factores de evaluación de la oferta técnica, según corresponda al tipo del servicio, su naturaleza, finalidad y a la necesidad del Banco:

- Personal propuesto para la prestación del servicio, el cual se evaluará por el tiempo de experiencia en la especialidad del personal propuesto para la ejecución del servicio, que se acreditará con constancias o certificados También se considerará capacitaciones o conocimientos adquiridos del personal propuesto, relacionados al objeto de la convocatoria.
- Mejoras a las condiciones previstas. Las bases deberán precisar aquellos aspectos que serán considerados como mejoras.
- Otros factores referidos al objeto de la convocatoria tales como equipamiento, infraestructura.
- En el supuesto que el postor fuera una persona natural, la experiencia que acredite como tal, podrá acreditarla también como personal propuesto para el servicio, si fuera el caso.
- El Comité de Selección podrá establecer otros factores de evaluación relacionados al objeto de la convocatoria.
- El único factor de evaluación de la oferta económica será el monto total indicado en la misma, debiendo estar suscrito por el representante legal.

<b>B. Factores de evaluación para la contratación de servicios en general</b>	10	Personal propuesto para la prestación del servicio, el cual se evaluará por el tiempo de experiencia en la especialidad del personal propuesto para la ejecución del servicio, que se acreditará con constancias o certificados También se considerará capacitaciones o conocimientos adquiridos del personal propuesto, relacionados al objeto de la convocatoria.	¿Se requiere la presentación de los currículums vitae de los consultores asignados por parte del proveedor? En caso afirmativo, ¿en qué sección o de qué manera debe llevarse a cabo esta presentación?	<b>Respuesta:</b> Si se requiere la presentación del cv de los consultores. Esto debe presentarse entro del SOBRE N°1 - OFERTA TÉCNICA
---	----	---	---	---

**g) Evaluación**

- La calificación y evaluación de las ofertas es integral, realizándose en dos (02) etapas. La primera es la técnica, cuya finalidad es calificar y evaluar la oferta técnica, y la segunda es la económica, cuyo objeto es calificar y evaluar el monto de la oferta.
- Las ofertas técnica y económica se evalúan asignándoles puntajes de acuerdo a los factores y criterios que se establezcan en las Bases del procedimiento de selección, así como a la documentación que se haya presentado para acreditarlos.
- En ningún caso y bajo responsabilidad del Comité de Selección y del funcionario que aprueba las Bases se establecerán factores cuyos puntajes se asignen utilizando criterios subjetivos.
- La evaluación económica consistirá en asignar el puntaje máximo establecido a la oferta económica de menor monto. Al resto de ofertas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$P_i = (O_m \times PMP) / O_i$$

Donde:

i = Oferta

P<sub>i</sub> = Puntaje de la oferta económica a evaluar

O<sub>i</sub> = Precio de la oferta económica i.

O<sub>m</sub> = Precio de la oferta económica más baja.

PMP = Puntaje máximo de la oferta económica.

- La evaluación de ofertas se sujeta a las siguientes reglas:
  - Etapa de evaluación técnica:
    - ✓ El Comité de Selección evaluará cada oferta de acuerdo con las Bases y conforme a una escala que sumará cien (100) puntos.
    - ✓ Para acceder a la evaluación de las ofertas económicas, las ofertas técnicas deberán alcanzar el puntaje mínimo de sesenta (60), salvo en el caso de la contratación de servicios y consultoría en que el puntaje mínimo será de ochenta (80).
    - ✓ Las ofertas técnicas que no alcancen dicho puntaje serán descalificadas en esta etapa.

- Etapa de evaluación económica:

El puntaje de la oferta económica se calculará siguiendo las pautas señaladas, donde el puntaje máximo para la oferta económica será de cien (100) puntos. Las ofertas que superen el valor referencial serán descalificadas.

- Determinación del puntaje total:
  - ✓ Una vez evaluadas las ofertas técnica y económica se procederá a determinar el puntaje total de las mismas.
  - ✓ Tanto la evaluación técnica como la evaluación económica se califican sobre cien (100) puntos. El puntaje total de la oferta será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1PT_i + c_2PE_i$$

Donde:

PTP<sub>i</sub> = Puntaje total del postor i

PT<sub>i</sub> = Puntaje por evaluación técnica del postor i

PEi = Puntaje por evaluación económica del postor i  
 c1 = Coeficiente de ponderación para la evaluación técnica  
 c2 = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica

- Los coeficientes de ponderación deberán cumplir las siguientes condiciones:
  - ✓ La suma de ambos coeficientes deberá ser igual a la unidad (1.00).
  - ✓ Los valores que se aplicarán en cada caso deberán estar comprendidos dentro de los márgenes siguientes:

$$0.60 < c1 < 0.70; \text{ y } 0.30 < c2 < 0.40$$

- La oferta evaluada como la mejor será la que obtenga el mayor puntaje total.
- Los miembros del Comité de Selección no tendrán acceso ni evaluarán las ofertas económicas, sino hasta que la evaluación técnica haya concluido.
- A efectos de la admisión de la oferta económica, el Comité de Selección verificará que el monto ofertado no exceda el valor referencial, pudiendo el postor ofertar por debajo de este. Las ofertas que excedan del valor referencial serán descalificadas. En caso se verifique que una oferta económica no se encuentra debidamente firmada por el representante legal será descalificada.
- La labor del Comité de Selección concluye con el consentimiento de la Buena Pro, entregando el Expediente de Contratación a la División de Logística.
- La División de Logística comunicará al postor ganador la Buena Pro, y solicitará la documentación pertinente para perfeccionar el contrato u orden según cada caso; y, gestionará el envío de la orden de compra u orden de servicio, o procederá a la suscripción del contrato respectivo.

<b>g) Evaluación</b>	11	A efectos de la admisión de la oferta económica, el Comité de Selección verificará que el monto ofertado no exceda el valor referencial, pudiendo el postor ofertar por debajo de este. Las ofertas que excedan del valor referencial serán descalificadas. En caso se verifique que una oferta económica no se encuentra debidamente firmada por el representante legal será descalificada.	¿El costo de referencia se aplica únicamente al alcance del proyecto? En relación al servicio SAAS que se proporcionará durante un año a partir del primer MVP, ¿debe cotizarse como un monto adicional? En caso afirmativo, ¿existe un valor de referencia para este aspecto? ¿Tiene algún peso en la evaluación económica?	<p><b>Respuesta:</b>          El costo de referencia implica tanto la implementación como el servicio. La propuesta económica deben incluir tanto la implementación y el servicio por un año. En la pagina 47 se indica literalmente lo siguientes: <b>“Para el otorgamiento de la Buena se utilizará la siguiente ponderación:</b></p> <p><b>Oferta Técnica : 0.6</b>  <b>Oferta Económica: 0.4”</b></p>
----------------------	----	--	--	---

**h) De la Buena Pro**

- El Comité de Selección otorgará la buena pro al postor que haya obtenido el mayor puntaje. En los procesos correspondientes a los niveles II, III y IV, la evaluación económica y el otorgamiento de la buena pro se realizarán en acto público y se entenderá notificada en el mismo acto. En el caso del nivel I, la buena pro se otorgará en acto privado. En todos los casos, se notificará la Buena Pro a través de su publicación en la página web del Banco. <sup>2</sup>.
- La suscripción de la orden de compra, orden de servicio o del contrato corresponderá a los funcionarios del Banco con poderes para poder realizarlo según el monto de la contratación, de conformidad con los límites establecidos en el Régimen de Poderes del Banco para la contratación de bienes y servicios. En el caso de la suscripción de un contrato, este quedará perfeccionado cuando el Banco y el representante legal del postor suscriban el documento que lo contiene.
- Cuando no se presente ninguna oferta o no quede ninguna oferta válida, se declarará desierto el proceso de selección. El Comité de Selección deberá establecer en el acta de desierto los motivos que originaron el mismo. La declaratoria de desierto se publicará en la página web del Banco.
- En caso de no interponerse apelación dentro de los plazos indicados en el numeral 7.3.6 del Reglamento de Contrataciones de AGROBANCO, esta quedará consentida, y se procederá a emitir la orden de compra, de servicio o contrato, según corresponda. En aquellos supuestos, en los cuales solo se hubiese presentado un postor, se podrá emitir la orden de compra, de servicio o suscribir el contrato, de manera inmediata, previa remisión de la documentación solicitada en las bases, de ser el caso.
- Una vez otorgada la Buena Pro, la División de Logística solicitará a la División de Recursos Humanos la evaluación de conflicto de interés de la empresa adjudicada con la Buena Pro, a través del envío de la Declaración Jurada de Proveedores y Contrapartes presentada por el proveedor, documento que tiene el listado de sus representantes legales. La respuesta de la División de Recursos Humanos será dentro del plazo de dos (02) días hábiles para los Niveles I y II y tres (03) días hábiles para los Niveles III y IV. En los casos que se determine que la empresa ganadora cuenta con algún conflicto de interés, se procederá a Dejar sin Efecto de la Buena Pro, con la consiguiente notificación notarial al proveedor indicando la causal que lo motivó.
- Si por responsabilidad del postor ganador se dejara sin efecto la Buena Pro otorgada, el Comité de Selección procederá a otorgar la buena pro al postor que quedó en segundo lugar; en caso no exista ninguna oferta válida en segundo lugar, se procederá a declarar desierto el procedimiento de selección.
- En caso de declararse desierto un proceso de selección perteneciente a los Niveles II, III y IV, se convocará a un proceso de selección de Nivel I, manteniendo las mismas formalidades que se tuvieron para el proceso principal que fue declarado desierto, respecto al Comité y la presentación de ofertas.
- Asimismo, el expediente de contratación deberá contar con el correo y/o reporte que sustente la revisión efectuada por la Oficialía de Cumplimiento, en las bases y/o Listas negativas, indicadas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

---

<sup>2</sup> La Buena Pro se publicará el mismo día efectuado el acto.

**i) De la Generación de Orden de Compra, Orden de Servicio o Suscripción del Contrato**

- El resultado de la Buena Pro consentida se traduce en un documento formal que incluye las condiciones del acuerdo de contratación. El referido documento contendrá, entre otros, según sea pertinente, los siguientes puntos: identificación de las partes contratantes, objeto de la compra o breve descripción del bien o servicio, precio, plazo de entrega, el contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene o con la notificación de la orden de compra o de servicios, para la suscripción del contrato, este deberá, ser suscrito tanto por el Banco como por el contratista. En las contrataciones cuyo monto correspondan al nivel I, el contrato podrá perfeccionarse con la notificación de la respectiva orden de compra u orden de servicio al proveedor. Forma parte del contrato el documento que lo contiene, las bases, las ofertas y los documentos derivados del procedimiento de selección que establezca obligaciones para las partes.
- La vigencia del contrato será desde su perfeccionamiento, con la notificación de la orden de compra o de servicio, o de la suscripción del documento que lo contiene, hasta la conformidad y pago de la última prestación, en caso de bienes y servicios, y hasta el consentimiento de la liquidación y se efectúe el pago correspondiente.
- Las órdenes de compra o servicio de las compras menores o iguales a cinco (05) UIT, deberán contener como mínimo: Descripción del bien o servicio a contratar, precio, plazo de entrega del bien o prestación del servicio.
- Para el caso de contratos, se utilizará el modelo de contrato estandarizado incluido en las Bases, tanto para bienes como servicios, y será revisado por la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo.
- Para las compras menores o iguales a cinco (05) UIT, la División de Logística emitirá la orden de compra o servicios, según corresponda. Además culminado el mes en curso, la División de Logística deberá publicar en la página web del Banco el reporte de órdenes de compra y servicio aprobadas dentro de los primeros 7 días hábiles del mes siguiente. El reporte deberá contener la descripción de la contratación, monto, proveedor contratado, plazo y fecha de la orden.
- Asimismo, las órdenes de compra y servicio menores o iguales a 5 UIT aprobadas, que genere el Banco, se registrarán en el SEACE, siendo el plazo máximo de publicación de 5 días hábiles del mes siguiente. El registro de información debe consignar lo siguiente: Datos de la Entidad contratante, descripción de la contratación, monto total, y Datos del contratista. Además el reporte mensual de estas órdenes aprobadas deberá ser publicado en el Portal de Transparencia Estándar, sujeto a los plazos previstos en la Circular de Transparencia del Banco.
- En todos los Niveles de Selección, el plazo máximo para la emisión de la Orden o la suscripción del Contrato es de diez (10) días hábiles, luego de que la Buena Pro quede consentida. El Banco podrá otorgar un plazo adicional para subsanar los requisitos para el perfeccionamiento del contrato, el que no podrá exceder de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación.
- La firma de todo documento oficial dirigido a un postor, en cualquier etapa del procedimiento de selección, residirá en la Gerencia de Administración, Operaciones y Finanzas o en la División de Logística.
- Documentación mínima para suscripción de contrato o generación de orden, Nivel I:
  - ✓ Copia de DNI del Representante Legal.

- ✓ Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa no mayor a sesenta (60) días de antigüedad.
  - ✓ Copia del Testimonio de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizadas o vigencia de persona jurídica emitida por los Registros Públicos, en la cual se acredite la existencia de la empresa, se incluya los datos de su constitución y estructura de poderes vigentes refrendada y emitida por la SUNARP.
  - ✓ Copia del RUC (Registro Único de Contribuyente), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso. Debiendo incluir la fecha de inicio de actividades y los rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.
  - ✓ Declaración jurada consignando dirección de la oficina o local principal para efectos de notificación u otros fines.
  - ✓ Contrato de consorcio con firmas legalizadas de los consorciados, de ser el caso.
  - ✓ Número de cuenta o Código de Cuenta Interbancario (CCI), de corresponder.
  - ✓ Otra documentación que sea necesaria para el cumplimiento de la contratación.
- Documentación mínima para suscripción de contrato, Nivel II, III y IV:

Adicionalmente a los requisitos indicados en el numeral 5.13.8 anterior, se añaden los siguientes:

- ✓ Garantía de fiel cumplimiento de contrato, de ser el caso.
- ✓ Otra documentación que sea necesaria para el cumplimiento de la contratación.

## **J) De las Garantías**

Las garantías se otorgarán a través de cartas fianzas, las que deberán ser emitidas por empresas financieras autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), o bancos incluidos en la lista actualizada de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú. Las cartas fianzas deberán ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al sólo requerimiento de Agrobanco. Se establecen los siguientes tipos de garantía.

### **a. Garantía por Adelanto**

- El Banco sólo puede entregar los adelantos previstos en las Bases contra la presentación de una garantía emitida por un idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (03) meses, renovable periódicamente por el monto pendiente de amortizar, hasta la amortización total del adelanto otorgado. La presentación de esta garantía no puede ser exceptuada en ningún caso, en el cual se pida el adelanto.
- Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (03) meses, las garantías podrán ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.
- Tratándose de los adelantos de materiales, la garantía se mantendrá vigente hasta la utilización de los materiales o insumos a satisfacción del Banco, pudiendo reducirse de manera proporcional de acuerdo con el desarrollo respectivo.
- Las Bases podrán establecer adelantos directos y de materiales al contratista, los que en ningún caso excederán en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato. La entrega de adelantos se hará en la oportunidad establecida en las Bases. La amortización de los adelantos se hará mediante descuentos proporcionales en cada uno de los pagos parciales que se efectúen al contratista por la ejecución de la o las prestaciones a su cargo.

**b. Garantía por Fiel Cumplimiento**

Como requisito indispensable para suscribir el contrato, a partir de sesenta (60) UIT, el postor ganador debe entregar al Banco la garantía de fiel cumplimiento del mismo. Esta deberá ser emitida por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original y mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios.

**Garantías se ejecutarán a simple requerimiento del Banco en los siguientes supuestos:**

- Cuando el contratista no la hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento. Contra esta ejecución, el contratista no tiene derecho a interponer reclamo alguno.
- Una vez culminado el contrato, y siempre que no existan deudas a cargo del contratista, el monto ejecutado le será devuelto a éste sin dar lugar al pago de intereses. Tratándose de las garantías por adelantos, no corresponde devolución alguna por entenderse amortizado el adelanto otorgado.
- La garantía de fiel cumplimiento se ejecutará, en su totalidad, sólo cuando la resolución invocada por Agrobanco por causa imputable al contratista ha quedado consentida, o cuando por laudo arbitral consentido se declare procedente la decisión de resolver el contrato. El monto de las garantías corresponderá íntegramente al Banco, independientemente de la cuantificación del daño efectivamente irrogado.
- Igualmente, la garantía de fiel cumplimiento se ejecutará cuando transcurridos tres (03) días de haber sido requerido por la Entidad, el contratista no hubiera cumplido con pagar el saldo a su cargo establecido en el acta de conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios. Esta ejecución será solicitada por un monto equivalente al citado saldo a cargo del contratista.

**CAPÍTULO II****PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO****a) De los contratos y su ejecución**

- Los contratos deben incluir las cláusulas mínimas exigidas y precisadas en el Reglamento de Contrataciones de AGROBANCO.
- La División de Logística enviará a la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo el proyecto de contrato u documentos para formalización de la orden y los documentos enviados por el Contratista (Ficha RUC, Vigencia de Poder actualizada, Testimonios de Constitución y modificación, copia de la Carta Fianza, Declaración Jurada consignando dirección de local, entre otros detallados en las Bases), a fin de que la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo revise y otorgue su conformidad a los datos consignados en el contrato y los documentos.
- La División de Logística remitirá el original de la Carta Fianza a la División de Operaciones, quien solicitará mediante correo electrónico, página web o vía telefónica al Banco emisor la confirmación de la validez de las Cartas Fianzas entregadas al Banco por el postor ganador; posteriormente la Carta Fianza (documento original) deberá ser archivado y custodiado.
- La División de Operaciones es responsable de realizar el monitoreo de la vigencia de las Cartas Fianzas entregadas al Banco por el postor ganador, informando a la División de Logística el vencimiento de las mismas para los trámites que correspondan.



- De conformidad con el numeral 5.3.3 del presente Manual de Contrataciones, es responsabilidad de las unidades usuarias velar por el efectivo cumplimiento de los términos de referencia y/o especificaciones técnicas a fin de asegurar que la ejecución de los contratos, órdenes de compra y/o servicio, se efectúe de acuerdo a lo requerido. Asimismo, para aquellos factores de evaluación que prevalezcan durante la ejecución contractual, la verificación de su cumplimiento deberá realizarlo el analista o asistente de la División de Logística, en conjunto con la unidad usuaria a quien se les brinda el servicio.
- Además del Documento Nacional de Identidad para los ciudadanos nacionales, se considerarán documentos válidos para la celebración de contratos, respecto a ciudadanos extranjeros con calidad migratoria de residente, el Pasaporte, el Carnet de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el carnet del Permiso Temporal de Trabajo (PTP) o carnet de Permiso Temporal de Permanencia, el carnet de Extranjería y en ambos casos, las constancias que acreditan su tramitación de acuerdo a lo dispuesto por Migraciones, asimismo, la Cédula de Identidad o documentos análogos, el Carnet del Refugiado y el Documento expedido por la CEPR del Ministerio de Relaciones Exteriores que acredita que la solicitud de refugiado se encuentra en trámite.

**b) De la Recepción y Conformidad de Bienes y Servicios**

- Las principales actividades que deben contemplarse en la recepción y conformidad de bienes y servicios que contrate el Banco son las siguientes:
- Se verificará que lo recibido sea de acuerdo a lo solicitado por la unidad usuaria, siendo responsable la Gerencia Usuaria o quien haga sus veces.
- Ninguna Gerencia podrá otorgar la conformidad de una prestación, sin tener certeza que el proveedor culminó con la totalidad de trabajos indicados en los términos de referencia o especificaciones técnicas, quedando la contratación a satisfacción del área usuaria solicitante.
- El informe de conformidad se emite en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de producida la recepción y previa recepción de la factura o comprobante de pago. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de la contratación, la conformidad se podrá emitir en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
- De existir observaciones se consignarán en el acta respectiva, indicándose claramente el sentido de éstas, dándose al contratista un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad del servicio. Dicho plazo no podrá ser menor de dos (02) ni mayor de diez (10) días hábiles. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan.
- En el caso de servicios, el área usuaria solicitante otorgará la conformidad del servicio y en el caso de bienes, la validación será realizada conjuntamente con el encargado del almacén a través de la recepción de la guía de remisión o quien haga sus veces con la unidad usuaria; respetando lo establecido en el procedimiento de almacenamiento de bienes.
- Para las compras menores o iguales a cinco (05) UIT y contrataciones correspondientes a los Niveles I, II, III y IV, el área usuaria solicitante deberá inspeccionar y aprobar técnicamente la entrega del bien o el servicio prestado, verificando que se haya realizado conforme a las especificaciones técnicas o términos de referencia y condiciones contratadas, debiendo emitir la conformidad respectiva de la entrega del bien o el servicio prestado.

- Tratándose de adquisiciones de edificaciones, la Gerencia General definirá un Comité de Recepción con personal especializado, para la verificación técnica y conformidad respectiva.

**c) Del Expediente de Compra**

Los procesos de compra mantendrán para su control un expediente de compras, el cual mantendrá un orden y conservará los tipos de documentos en función al tipo de proceso realizado. El expediente contendrá como mínimo la siguiente documentación, de acuerdo al tipo de proceso:

- **Compras menores o iguales a cinco (05) UIT**
  - ✓ Requerimiento, incluyendo los términos de referencia o especificaciones técnicas.
  - ✓ Cotización.
  - ✓ Orden de compra o servicio, previa disponibilidad presupuestal.
  - ✓ Conformidad de la contratación.
- **Compras mayores a cinco (05) UIT**
  - ✓ Requerimiento, incluyendo los términos de referencia o especificaciones técnicas.
  - ✓ Estudio de posibilidades que ofrece el mercado (cotizaciones, de acuerdo al mínimo requerido).
  - ✓ Aprobación del expediente de la contratación.
  - ✓ Bases y aprobación de las bases.
  - ✓ Ofertas de los postores.
  - ✓ Acta de Buena pro.
  - ✓ Orden de compra, servicio o contrato.
  - ✓ Conformidad de la contratación.

**d) Del Registro de Proveedores**

La División de Logística es la unidad encargada de mantener un registro de proveedores actualizado, el cual estará ingresado en el sistema administrativo.

**e) De las contrataciones adicionales, complementarias o reducciones**

Para las contrataciones complementarias, prestaciones adicionales y reducciones, de los niveles I, II, III y IV; estas deberán ser solicitadas por las unidades usuarias, debiendo ser aprobadas por la Gerencia de Administración, Operaciones y Finanzas, siendo formalizadas a través de un Acta con la participación de la División de Logística.

## SECCIÓN ESPECÍFICA

### CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

**CAPÍTULO I****GENERALIDADES****1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA**

El presente proceso de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**.

**2. VALOR REFERENCIAL**

El valor referencial asciende a **S/ 578,500.00 (Quinientos setenta y ocho Mil quinientos con 00/100 Soles)**, incluido los impuestos de Ley y cualquier otro concepto que incida en el costo total del servicio. El valor referencial ha sido calculado al mes de octubre de 2023.

**Consulta 2**

¿Qué sucede si se excede el valor de referencia propuesto?

**Respuesta 2**

El proveedor tiene la libertad de proponer un monto por el servicio, es importante mencionar que en las bases se indica la fórmula de cálculo para las propuestas económicas.

**Consulta 3**

Teniendo en cuenta que se solicita una solución SaaS, ¿el valor de referencia sería solo para la implementación o es el costo anual de operación?

**Respuesta 3**

El valor referencial, considera la implementación y el año de servicio.

**3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

El expediente de contratación fue aprobado mediante documento de fecha 19 de octubre del 2023.

**4. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

El presente proceso se rige por el sistema de Suma Alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

**5. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO**

El servicio a contratar está definido en el Capítulo III de la presente sección.

**6. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO****6.1. Plazo de implementación de la plataforma de créditos**

El servicio deberá ejecutarse en un plazo máximo de 240 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. EL BANCO designará desde el primer día del servicio, a tiempo completo al responsable del equipo técnico para las coordinaciones necesarias.

**6.2. Inicio de ejecución del servicio de la plataforma de créditos**

El servicio brindado deberá ejecutarse en un plazo de 360 días (1 año) contando a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable (plataforma de créditos) se podrá realizar la firma de actas para el inicio del servicio.

**CAPÍTULO II****DEL PROCESO DE SELECCIÓN****7. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

Actividades	Fecha / Desde	Hasta
Convocatoria	20/10/2023	
Registro de Participantes	23/10/2023	06/11/2023
Presentación de consultas y observaciones	23/10/2023	24/10/2023
Se presentarán electrónicamente al correo: <a href="mailto:musaqui@agrobanco.com.pe">musaqui@agrobanco.com.pe</a> En el horario de 09:00 a 18:00 horas. No se aceptará ninguna consulta fuera de la fecha y horario establecido.		
Absolución de consultas y observaciones	27/10/2023	
Integración de Bases	30/10/2023	
Presentación de Ofertas	07/11/2023	
El acto público se realizará en Av. República de Panamá 3531 Piso 9, San Isidro, a las 11:00am.		
Calificación y Evaluación de Ofertas Técnicas	08/11/2023	13/11/2023
Evaluación Económica y Otorgamiento de la Buena Pro	14/11/2023	
El acto público se realizará en Av. República de Panamá 3531 Piso 9, San Isidro, a las 11:00 am.		

**8. REGISTRO DE PARTICIPANTES**

El registro de los participantes se realizará **gratuitamente** de manera electrónica al correo [musaqui@agrobanco.com.pe](mailto:musaqui@agrobanco.com.pe), en el horario de 09:00 a 18:00 horas en las fechas indicadas en el numeral 7 del presente capítulo (días hábiles). El participante deberá presentar el Formato N°1 de las Bases, donde constará el número y objeto del proceso, datos de la empresa, nombre y firma del representante Legal o apoderado y deberá adjuntarse copia de su RNP (Servicio). La hora y fecha de recepción será la registrada en el correo.

**No se dará por recepcionado ningún Registro fuera de la fecha y horario establecido en las Bases.**

**9. ACTO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas se presentarán en acto público, en Av. República de Panamá 3531, Piso 9 - San Isidro, en la fecha y hora señalada en el cronograma. El acto público se realizará con la participación de Notario.

Las personas naturales concurrirán personalmente o a través de su apoderado debidamente acreditado ante el Comité de Adquisiciones mediante carta poder simple. Las personas jurídicas lo harán por medio de su representante legal o apoderado. El representante legal acreditará tal condición con copia simple del documento registral vigente que consigne dicho cargo y, en el caso del apoderado, será acreditado con carta poder simple suscrita por el representante legal, a la que se adjuntará el documento registral vigente que acredite la condición de éste.

Las ofertas se presentarán en dos sobres cerrados y estarán dirigidas al Comité de Adquisiciones de la **ADQUISICIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO - CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**, conforme al siguiente detalle:

**SOBRE N°1:** Oferta Técnica. El sobre será rotulado:

Señores  
AGROBANCO  
Av. República de Panamá 3531 - Piso 9 -San Isidro  
Att.: Comité de Adquisiciones Nivel III

**ADJUDICACIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**Objeto del proceso: “CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

SOBRE N° 1: OFERTA TÉCNICA  
NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

Nº DE FOLIOS DE C/ EJEMPLAR

**SOBRE N° 2:** Oferta Económica. El sobre será rotulado:

Señores  
AGROBANCO  
Av. República de Panamá 3531 – Piso 9 - San Isidro  
Att.: Comité de Adquisiciones Nivel III

**ADJUDICACIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**Objeto del proceso: “CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

SOBRE N° 02: OFERTA ECONÓMICA  
NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

Nº DE FOLIOS DE C/ EJEMPLAR

## 10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

### SOBRE N°1 - OFERTA TÉCNICA:

Se presentará en un (1) original.

El Sobre N°1 contendrá, además de un índice de documentos, la siguiente documentación:

#### Documentación de presentación obligatoria:

- Copia simple del documento registral vigente del representante legal que suscribe la oferta donde conste expresamente el cargo que ocupa y las facultades para participar como postor en licitaciones o concursos públicos. En caso de no participar personalmente el representante que suscribe la oferta, deberá enviar apoderado, adjuntando carta poder simple suscrita por el representante legal, a la que se adjuntará el documento registral vigente que acredite la condición de este.
- Copia simple de la Constancia de inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores de OSCE: **Registro de Servicio.**
- Declaración Jurada de datos del postor. Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados - **Anexo N° 01.**
- Declaración jurada y/o documentación que acredite el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos contenidos en el Capítulo III de la presente sección - **Anexo N° 02.**

**Consulta 1** sobre Capítulo III de la sección específica de las Bases al ANEXO N°02

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO CONVOCADO y su inclusión en CONTRATO, se puede incorporar adicionalmente la elaboración del alcance como respuesta específica a cada requerimiento / componente de los TERMINOS DE REFERENCIA al fin de clarificar el alcance de cada uno de ellos.

Para dar un par de ejemplos, del documento:

Ejemplo 1.

4.1.6. Para los asesores comerciales debe ser una herramienta móvil que opere en celulares con sistema operativo Android, optimizada para el trabajo rural y totalmente parametrizable para configurar los diferentes elementos para la captura de información, incluido reglas de negocio y debe soportar escenario de no conectividad, permitir al asesor comercial capturar la información en caso de pérdida de señal.

En un documento de RESPUESTAS TERMINO DE REFERENCIA se especifica el alcance del requerimiento:

4.1.6. El aplicativo asesor móvil (“Asesor Móvil”) para el asesor comercial opera en celulares con el sistema operativo Android (desde la versión 12 en adelante), y está optimizado para el trabajo rural. Asesor incorpora el web chat conversacional guiado para los procesos de solicitud dentro de una jornada digital que permite configurar dentro de la plantilla la activación los elementos de información que se deben capturar y evaluar con reglas de negocios y políticas de crédito. En los casos de no conectividad (pérdida de señal), el asesor comercial puede ejecutar la jornada digital de crédito (grabada) para la captación de la información, y al tener conectividad, descargar la conversación para que el analista digital ejecute reglas de negocios y políticas de crédito, continuando el proceso de crédito.

Ejemplo 2.

4.4.1.(g) Los recursos de la nube deben considerar el método de computación elástica, es decir, se deben incrementar los recursos cuando se requieran sin costo alguno.

En un documento de RESPUESTAS TERMINO DE REFERENCIA se especifica el alcance del requerimiento:

4.4.1.(g) Dentro de los costos transaccionales en nuestra propuesta, se incorporan los costos (no costo adicional) del incremento de los recursos computacionales requeridos para poder escalar y mantener los tiempos de respuesta. Toldfintech contrata el servicio de computación elástico (Fargate) de AWS en la nube para operar la PLATAFORMA DIGITAL, que permite tener una alta disponibilidad de los recursos computacionales. Se podría cambiar el texto del ANEXO 2: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS, de conformidad con dichos documentos y de acuerdo con los Requerimientos Técnicos Mínimos y demás condiciones que se indican en el Capítulo III de la sección específica de las Bases, y si anexado, el documento de RESPUESTAS AL TERMINO DE REFERENCIA DEL PROVEEDOR.

**Respuesta 1**

No es posible. Solo se requiere el cumplimiento del anexo 02 tal como se encuentra en las bases

- Declaración jurada en la que se compromete a mantener la vigencia de la oferta hasta la suscripción del Contrato - **Anexo N°03.**

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante legal común del consorcio.

- Promesa de consorcio, de ser el caso, consignando los integrantes, el representante común, el domicilio común y el porcentaje de participación - **Anexo N°04.**

La promesa formal de consorcio deberá ser suscrita por cada uno de sus

integrantes. En caso de no establecerse en la promesa formal de consorcio las obligaciones, se presumirá que los integrantes del consorcio ejecutarán conjuntamente el objeto de convocatoria, por lo cual cada uno de sus integrantes deberá cumplir con los requisitos exigidos en las Bases del proceso.

Los representantes de cada una de las empresas que firman la promesa de consorcio deberán contar con facultades suficientes para suscribir este tipo de contratos, debidamente inscritas en Registros Públicos. La verificación de los poderes se realizará al momento de la evaluación del expediente técnico y, de advertirse que alguno de dichos representantes carece de dichos poderes, se procederá a su descalificación.

Se presume que el representante común del consorcio se encuentra facultado para actuar en nombre y representación del mismo en todos los actos referidos al proceso de selección, suscripción y ejecución del contrato, con amplias y suficientes facultades.

- Declaración Jurada para proveedores y contrapartes, la cual deberá incluir los nombres y apellidos completos y tipo y número de documento de identidad en caso se trate de persona natural o razón social en caso se trate de una persona jurídica. Debiendo contener además la identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente capital social o participación de la persona jurídica y el nombre del representante legal, asimismo deberá señalar en esta declaración jurada los antecedentes penales del personal consignado. – **Anexo N°05.**
- **Anexo N°06** - Declaración Jurada sobre Plazo de Implementación.
- **Anexo N°07** - Declaración Jurada sobre Plazo de Ejecución.
- Copia simple del documento donde se pueda verificar que la infraestructura tecnológica que usa el PROVEEDOR debe contar con certificaciones reconocidas en ciberseguridad, tales como la ISO 27001 y el NIST
- Relación de los datos del equipo del Proyecto el proveedor debe estar conformado como mínimo con los siguientes perfiles:
  - ✓ Jefe del proyecto:
  - ✓ Analista de Negocios o Funcional:
  - ✓ Equipo implementador:
  - ✓ Ingeniero de seguridad:
  - ✓ Equipo de pruebas y calidad:
  - ✓ Scrum Master:
- Con la finalidad de acreditar experiencia en la Plataforma Digital de al menos tres (03) años en el mercado, el proveedor deberá adjuntar las constancias, certificados, contratos u ordenes de servicios con su respectiva conformidad a fin de que pueda validar lo requerido del punto 3 del numeral III de los términos de referencia.
- Con la finalidad de acreditar experiencia en la Plataformas Digitales a un mínimo de dos (2) empresas financieras, en los últimos tres (03) años, el proveedor deberá adjuntar las constancias, certificados, contratos u ordenes de servicios con su respectiva conformidad a fin de que pueda validar lo requerido del punto 3 del numeral III de los términos de referencia.

**Muy importante:**

**La omisión de alguno de los documentos enunciados acarreará la no admisión de la oferta.**

**Documentación de presentación facultativa**



- Criterios de evaluación: Documentación que acredite la experiencia del postor - **Anexo N°08**.
- Implementaciones de la Plataforma De Créditos en Empresas Financieras en Perú
- Mejora en el Plazo de implementación del Servicio - **Anexo N°06**.

### **SOBRE N°2 - OFERTA ECONÓMICA**

El Sobre N°2 deberá contener la siguiente información obligatoria:

- Oferta económica - **Anexo N°09**

El monto total de la oferta económica y los subtotales que lo componen deberán ser expresados con dos decimales. Los precios unitarios podrán ser expresados con más de dos decimales.

### **11. DETERMINACION DEL PUNTAJE TOTAL**

Una vez evaluadas las ofertas técnica y económica se procederá a determinar el puntaje total de las mismas.

El puntaje total de las ofertas será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1 PT_i + c_2 PE_i$$

Donde:

PTP<sub>i</sub> = Puntaje total del postor i  
PT<sub>i</sub> = Puntaje por evaluación técnica del postor i  
PE<sub>i</sub> = Puntaje por evaluación económica del postor i

c<sub>1</sub> = Coeficiente de ponderación para la evaluación técnica = **0.60**  
c<sub>2</sub> = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica = **0.40**

### **12. REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCION DE CONTRATO**

- a) Copia de DNI del Representante Legal.
- b) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa no mayor a sesenta (60) días de antigüedad.
- c) Copia del Testimonio de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizadas o vigencia de persona jurídica emitida por los Registros Públicos, en la cual se acredite la existencia de la empresa, se incluya los datos de su constitución y estructura de poderes vigentes refrendada y emitida por la SUNARP.
- d) Copia del RUC (Registro Único de Contribuyente), o registro equivalente para no domiciliados, de ser el caso. Debiendo incluir la fecha de inicio de actividades y los rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.
- e) Contrato de consorcio con firmas legalizadas de los consorciados, de ser el caso. Acompañando vigencias de poder de ser Personas Jurídicas alguno de los consorciados.
- f) Número de cuenta o Código de Cuenta Interbancario (CCI), de corresponder.
- g) Garantía de fiel cumplimiento de contrato.
- h) Otra documentación que sea necesaria para el cumplimiento de la contratación.
- i) Declaración jurada indiciando de los siguientes datos:
  - Nombre del proveedor
  - Giro o actividad principal de negocio del proveedor
  - Descripción o listado de los servicios provistos

- Países, regiones y/o zonas geográficas desde donde se provee el servicio a contratar
- Niveles de servicio acordados para su provisión
- Si la subcontratación es o no considerada significativa por la empresa
- Fecha de inicio del servicio
- Fecha de última renovación, si corresponde
- Fecha de vencimiento del servicio o la próxima fecha de renovación del contrato, según corresponda”

### 13. PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Una vez consentida la buena pro, el postor ganador de la buena Pro deberá presentar toda la documentación requerida para la suscripción del contrato dentro del plazo de cuatro (04) días hábiles. La citada documentación deberá ser presentada en Av. República de Panamá 3531, Piso 9 - San Isidro.

### 14. PLAZO PARA EL PAGO

La Entidad se compromete a efectuar el pago al contratista en un plazo máximo de 15 días calendario, de otorgada la conformidad de recepción de los bienes.

### 15. FORMA DE PAGO

AGROBANCO pagará al contratista luego de la prestación del servicio correspondiente. Para hacer efectivo el pago, **EL CONTRATISTA** deberá presentar ante la Oficina de Contabilidad de AGROBANCO la siguiente documentación:

- a) Factura comercial por entregable (deberá hacer referencia al número de contrato, el objeto de la contratación y costo conforme oferta económica).
- b) Copia del Contrato.
- c) Entregables según que corresponda.

### 16. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del presente proceso, AGROBANCO le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde

***F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.***

***F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días.***

Las penalidades pueden alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato u orden vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse

#### **Consulta 2**

¿En referencia a cumplimiento como se gestiona las penalidades y de los pagos de completar por la falta de entrega o retrasos de proveedores terceros o de los API del BANCO?

Por favor detallar como se gestiona las penalidades.

#### **Respuesta 2**

Los detalles de las penalidades se encuentran en el numeral 16 del Capítulo II de las bases.

**CAPÍTULO III****TERMINOS DE REFERENCIA****Objeto: “CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”****I. OBJETO:**

AGROBANCO (en adelante el BANCO), a través de la Gerencia de Transformación Digital e Innovación, requiere la contratación de una empresa especializada (en adelante el PROVEEDOR) que brinde el servicio de una plataforma de créditos (en adelante la PLATAFORMA DIGITAL).

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

EL BANCO es una empresa estatal de derecho privado, que forma parte de la corporación FONAFE cuyo objetivo es otorgar créditos a los pequeños productores agropecuarios en forma individual o a las organizaciones de productores constituidas bajo cualquier forma asociativa, así como otorgar líneas de créditos destinadas al financiamiento de dichos productores a través de las empresas supervisadas del sistema financiero nacional (Ley N° 30893).

La presente solicitud de contratación busca la digitalización de los procesos de crédito del BANCO, alineado al siguiente objetivo estratégico:

OE 8	Lograr la Transformación Digital DEL BANCO para mejorar la eficiencia y el desarrollo del negocio.
------	--

**III. REQUISITOS QUE DEBERÁ CUMPLIR EL POSTOR**

- 3.1. Experiencia de la PLATAFORMA DIGITAL de al menos tres (03) años en el mercado.
- 3.2. Experiencia brindando el servicio de PLATAFORMAS DIGITALES a un mínimo de dos (02) empresas financieras, en los últimos 3 años.
- 3.3. Deberá estar inscrita en el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las contrataciones del Estado.
- 3.4. No deberá estar inhabilitada para contratar con el estado peruano.
- 3.5. No debe contar con deudas que registren la categoría “pérdida” en ninguna de las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, en el registro administrado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- 3.6. Debe acreditar la experiencia solicitada con constancias, certificados, contratos u órdenes de servicios con su respectiva conformidad.

**III.1. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR**

- III.1.1. Cumplir de manera integral con las especificaciones y requisitos definidos en el presente término de referencia, así como con el contrato.
- III.1.2. Aplicar los marcos de trabajo, metodologías y principios de la programación segura para desarrollo de la PLATAFORMA DIGITAL.
- III.1.3. Asegurar que el equipo implementador cumpla con el perfil y la experiencia para el desarrollo integral del proyecto.
- III.1.4. Es el único responsable ante el BANCO de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esta responsabilidad a otras entidades ni a terceros.
- III.1.5. La infraestructura tecnológica que usa el PROVEEDOR debe contar con certificaciones reconocidas en ciberseguridad, tales como la ISO 27001 y el NIST.
- III.1.6. El PROVEEDOR es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor a un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por EL BANCO.

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El BANCO se encuentra en la búsqueda de una PLATAFORMA DIGITAL, moderna, robusta, escalable, innovadora y que facilite la interacción con el usuario. Este sistema tiene como propósito optimizar la gestión de créditos además de proporcionar una experiencia interactiva a través de un chatbot.

La PLATAFORMA DIGITAL debe permitir otorgar créditos a los pequeños productores agropecuarios en forma individual o a las organizaciones de productores constituidas bajo cualquier forma asociativa, contemplando las diferentes modalidades crediticias, así como otorgar líneas de créditos destinadas al financiamiento de dichos productores.

##### Consulta 5

En la descripción del servicio indican: “*El BANCO se encuentra en la búsqueda de una PLATAFORMA DIGITAL, moderna, robusta, escalable, innovadora y que facilite la interacción con el usuario. Este sistema tiene como propósito optimizar la gestión de créditos además de proporcionar una experiencia interactiva a través de un chatbot.*”. Para los escenarios de optimización en la gestión de créditos, sugerimos un modelo donde el cliente no tenga que interactuar con un chatbot, sino ofrecer una experiencia digital donde el cliente puede elegir fácilmente la acción que requiera (Solicitar un crédito, Hacer un pago, consultar un crédito, etc) sin esperar que el chatbot guíe al cliente por el flujo correcto; De acuerdo a lo anterior, ¿se podría reemplazar chatbot por una solución de Onboarding Digital o por requerimiento tiene que ser un ChatBot?

##### Respuesta 5

En las bases se indican que debe tener un chatbot y también un onboarding digital.

- 4.1. **Alcance:** El PROVEEDOR deberá ofrecer una PLATAFORMA DIGITAL que cuente con las siguientes características:
  - 4.1.1. Debe estar diseñado para que el proceso de créditos sea digital desde la prospección del cliente, recorriendo todas las etapas del proceso de créditos, evitando en lo posible el uso de papeles.
  - 4.1.2. Deberá simplificar y digitalizar las tareas en las actividades del proceso crediticio en campo realizada por nuestros asesores comerciales y también tener el potencial de incorporar las capacidades de gestión omnicanal y de autoservicio a nuestros clientes directos. Esto permitirá una experiencia más eficiente y conveniente tanto para nuestro equipo como para nuestros clientes.
  - 4.1.3. La PLATAFORMA DIGITAL debe tener la capacidad de gestionar aproximadamente 8,000 (ocho mil) operaciones de créditos al mes, con un incremento anual del 35% de operaciones respecto al año anterior.
  - 4.1.4. La PLATAFORMA DIGITAL deberá soportar a un aproximado de 530 usuarios (usuarios que participan en el proceso comercial crediticio) con un incremento anual del 25% respecto al año anterior.
  - 4.1.5. Debe ser adaptable y accesible a través de múltiples dispositivos (celular, tablets, laptops, PC de escritorio), ofreciendo una experiencia de usuario fluida y consistente en diferentes tamaños de pantalla.
  - 4.1.6. Para los asesores comerciales debe ser una herramienta móvil que opere en celulares con sistema operativo Android, optimizada para el trabajo rural

y totalmente parametrizable para configurar los diferentes elementos para la captura de información, incluido reglas de negocio y debe soportar escenario de no conectividad, permitir al asesor comercial capturar la información en caso de pérdida de señal.

### **Consulta 6**

Capítulo III, Punto 4.1.6. ¿Los asesores comerciales cuentan con dispositivos asignados por parte de EL BANCO?, en caso de que no cuenten con estos dispositivos por parte de EL BANCO ¿Se tiene considerado compra de dispositivos alineadas a características mínimas requeridas para soportar la nueva solución?, ¿Cuánto tiempo tomaría el proceso de compra?

### **Respuesta 6**

El banco se encuentra en la etapa de adquisición de nuevos equipos para los Oficiales de Negocios, esta compra culmina antes del cierre del proyecto de este servicio.

4.1.7. Para los usuarios del backoffice debe soportar todos los procesos a través de PC de escritorio, ofreciendo una experiencia de usuario fluida y consistente durante el proceso de aprobación de una solicitud iniciada en campo.

4.1.8. Para los clientes finales, debe permitir iniciar procesos de onboarding digital a través de una web responsiva que permita la autogestión del cliente final para que pueda iniciar o dar seguimiento a sus solicitudes de crédito.

### **Consulta 7**

Capítulo III, Punto 4.1.8. ¿Qué funcionalidades adicionales a la del canal de autogestión web, tendría el chatbot?

### **Respuesta 7**

Las funcionalidades de los tres flujos del chatbot se describen en el punto 4.2.8 (ver página 33 de las bases), en resumen:

1. Flujo de créditos.
2. Flujo de cobranzas.
3. Flujo administrativo de consultas del equipo de negocios.

4.1.9. La interfaz de la aplicación, tanto en la web como en el chatbot, debe incorporar el logotipo, los colores y los detalles gráficos en perfecta armonía con la identidad visual institucional y siguiendo fielmente los lineamientos establecidos en el manual de marca del BANCO.

4.1.10. La PLATAFORMA DIGITAL, deberá funcionar de manera sincronizada (online) y offline (en lugares donde no haya acceso a internet).

4.1.11. La PLATAFORMA DIGITAL, debe seguir los lineamientos de integración según los requerimientos del punto 4.4.1. *Arquitectura e infraestructura tecnológica >> Integraciones.*

4.1.12. Para las integraciones con otras aplicaciones se deberá utilizar diferentes componentes de conectividad (por ejemplo: API's).

4.1.13. LA PLATAFORMA DIGITAL debe brindar al cliente la opción de recibir los documentos firmados electrónicamente, como constancia o sustento del otorgamiento del crédito.

- 4.1.14. El PROVEEDOR debe comercializar la PLATAFORMA DIGITAL bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), encargándose de la administración, actualizaciones y gestión operativa, garantizando un nivel mínimo de servicio y disponibilidad de la plataforma de 99%.
- 4.1.15. La PLATAFORMA DIGITAL debe estar alojada en una empresa de infraestructura global, que cumpla con los requisitos de tener alta disponibilidad, confidencialidad, integridad, segura frente a ataques de ciberdelincuentes y nos permita una continuidad del negocio.
- 4.1.16. La PLATAFORMA DIGITAL debe brindar accesibilidad a la documentación digital almacenada en el repositorio como expediente digital.

4.2. **Requerimientos funcionales:** A continuación, se describen los requerimientos por cada proceso:

4.2.1. **Módulo para la planificación de visitas del asesor comercial:** La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un módulo para que el asesor comercial pueda planificar sus visitas, las funcionalidades que debe tener este módulo se enuncian a continuación:

**Funcionalidad perfil asesor comercial:**

- a) Debe permitir registrar a prospectos referidos uno a uno.
- b) Debe permitir seleccionar a los prospectos que se visitarán en el día.
- c) Debe generar una ruta óptima para las visitas seleccionadas que se realizarán en el día, con la finalidad de optimizar el trabajo de campo del asesor comercial (opcional).
- d) Debe permitir registrar el resultado de la visita, cuando el prospecto se encuentre interesado, debe continuar con el proceso de prospección.
- e) Debe contar con un dashboard con métricas que permita conocer el avance diario / semanal / mensual, de las gestiones realizadas de cada asesor comercial.

**Funcionalidad perfil jefe de agencia:**

- a) Debe contar con un módulo de seguimiento georreferenciado de las visitas realizadas por los asesores comerciales que pertenecen a su agencia (opcional).
- b) Debe tener la posibilidad de reasignar la gestión de un cliente por temas de vacaciones, días libres o cese de actividades en la organización.
- c) Debe contar con un dashboard de métricas de avance de gestión de su equipo, a nivel de visitas, ventas, entre otros. Este módulo debe ser capaz de proporcionar información actualizada en tiempo real.

**Funcionalidad perfil jefe regional**

- a) Debe contar con un dashboard con métricas de avance de gestión de las regiones a cargo, a nivel de visitas, ventas, entre otros. Este módulo debe ser capaz de proporcionar información actualizada en tiempo real.

**Funcionalidad perfil Administrador:**

- a) Debe permitir una carga masiva de prospectos asignados a cada Asesor Comercial, que serán visitados en el mes.
- b) La asignación deberá distribuirse de manera automática a los dispositivos de los asesores comerciales.

4.2.2. **Simulador de créditos:** LA PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un simulador de créditos para que el asesor comercial pueda generar información de las cuotas del crédito que estaría pagando para un potencial cliente, además de comparar las tasas. Además, debe brindar la posibilidad de compartir la simulación generada a través, de diversos canales, como correo electrónico o whatsapp, facilitando la comunicación con los clientes.

<b>4.2.2. Simulador de créditos</b>	27	Simulador de créditos: LA PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un simulador de créditos para que el asesor comercial pueda generar información de las cuotas del crédito que estaría pagando para un potencial cliente, además de comparar las tasas. Además, debe brindar la posibilidad de compartir la simulación generada a través, de diversos canales, como correo electrónico o whatsapp, facilitando la comunicación con los clientes.	¿A qué se refiere con 'comparar tasas' en este punto? ¿Se debe realizar esta comparación con alguna referencia de mercado?	<b>Respuesta:</b> El simulador no realizará la comparación de tasas, se realizará la modificación en las bases.
-------------------------------------	----	--	--	--

**Consulta 8**

Capitulo III, Punto 4.2.2. ¿Agrobanco tiene algún servicio web para realizar la simulación o se espera que los cálculos y la lógica estén en la aplicación del asesor?

**Respuesta 8**

Tanto los cálculos y la lógica, deben estar en la aplicación del asesor.

**4.2.3. Módulo de alta de clientes (registro de nuevos clientes) y actualización de datos de cliente:** La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un módulo que permita dar de alta a los clientes nuevos (registro de datos de clientes), según los lineamientos del banco y su posterior actualización de datos del cliente tales como: celular de contacto, direcciones del predio y domicilio, correo electrónico, entre otros datos relevantes.

**4.2.4. Módulo de registro de organizaciones:** La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un módulo para registrar a las organizaciones que respaldan a sus integrantes para acceder a un crédito, la funcionalidad mínima es:  
a) Debe consultar con SUNAT la información de la organización.  
b) Debe contener un filtro masivo de leads que genere alertas de scoring financiero y otras alertas relacionadas al banco (PEP, PLAFT, Black list, entre otros), para determinar si un lead debe ser considerado como

<b>4.2.4 Módulo de registro de organizaciones</b>	28	b) Debe contener un filtro masivo de leads que genere alertas de scoring financiero y otras alertas relacionadas al banco (PEP, PLAFT, Black list, entre otros), para determinar si un lead debe ser considerado como	Debe realizarse la evaluación crediticia en forma masiva por cada organización registrada?. ¿Podrían confirmar esta información o proporcionar	<b>Respuesta:</b> Debe realizar una validación masiva a cada cliente que pertenece a la organización, en función a nuestras políticas de admisión de créditos. Actualmente, cargamos al sistema un padrón de clientes (archivo Excel), en el cual se encuentran datos de los asociados a
---	----	---	--	---

		<p>sujeto de crédito o no, la PLATAFORMA DIGITAL debe brindar el resultado de la lista de clientes potenciales, así como los que no calificaron adjuntando información de sustento por su no calificación.</p>	<p>más detalles al respecto?</p>	<p>la organización, los datos principales son: DNI, Apellidos y nombres, etc., con esta información se realiza una validación masiva de los asociados para conocer si se encuentran en listas negras, si son PEP, PLAFT, entre otros. Esto nos permite filtrar a los clientes que cumplan con nuestra política crediticia.</p>
--	--	--	----------------------------------	--

**Consulta 9**

Capitulo III, Punto 4.2.4. ¿Actualmente Agrobanco cuenta con integración al SUNAT? y ¿tiene algún proveedor que entregue resultados de listas negras? ¿Cómo hacen la consulta a listas restrictivas?

**Respuesta 9**

Agrobanco si tiene una API de integración con SUNAT.

Las listas negras son listas internas del banco, se encuentran en una BD.

**4.2.5. Proceso de otorgamiento del crédito:** LA PLATAFORMA DIGITAL debe integrar varios procesos relacionados con los productos crediticios del BANCO, abarcando desde el registro digital del cliente, la experiencia digital tanto para el cliente como para el asesor comercial durante la solicitud y evaluación de crédito, el proceso de aprobación por parte de los niveles de autorizados (según autonomías), el desembolso, la entrega de los fondos según el tipo de producto, el seguimiento para asegurarse que se ha invertido según lo negociado.

LA PLATAFORMA DIGITAL debe contar con los módulos para soportar los siguientes procesos:

**Prospección:** Este proceso nos debe permitir una gestión eficiente de los prospectos, incluyendo su captura, seguimiento y categorización, asimismo la PLATAFORMA DIGITAL debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Contar con módulo de consulta por DNI para conocer: si el prospecto es cliente del BANCO, su scoring e historial crediticio. En caso de ser cliente del BANCO, debe mostrar el historial de los productos financieros que el cliente tiene en el BANCO. Asimismo, debe mostrar la información que ayude a determinar si el prospecto pasa a la etapa de evaluación.

<b>4.2.5 Proceso de otorgamiento del crédito:</b>	28	a) Contar con módulo de consulta por DNI para conocer: si el prospecto es cliente del BANCO, su scoring e historial crediticio. En caso de ser cliente	Las integraciones con el Core del Banco deben permitir la extracción de esta información. ¿Esta extracción se aplica solo a clientes activos? ¿Existe algún límite de	<p><b><u>Respuesta:</u></b>  La plataforma de créditos tendrá integración con el core bancario para obtener información de los clientes para la consulta respectiva. La extracción de clientes aplica para vigentes,</p>
---	----	--	---	--



		del BANCO, debe mostrar el historial de los productos financieros que el cliente tiene en el BANCO. Asimismo, debe mostrar la información que ayude a determinar si el prospecto pasa a la etapa de evaluación.	tiempo para su aplicación? ¿Se establecerán políticas de comportamiento basadas en esta información?	cancelados, entre otros estados. Esta funcionalidad se debe implementar durante el proyecto. Se aplicarán las políticas crediticias según la información de consulta que se obtenga, es decir, si un cliente tiene buen comportamiento de pago, continúa con el proceso de créditos.
--	--	---	--	--

### Consulta 10

Capítulo III, Punto 4.2.5, Prospección a). ¿El banco cuenta con un modelo de scoring? Si la respuesta es sí, ¿Se puede consultar el scoring mediante servicio? De ser no, ¿requieren que se implemente un modelo acorde a sus necesidades?

### Respuesta 10

Es necesario la implementación del scoring acorde a las necesidades del banco.

- b) En caso sea calificado de forma desfavorable la PLATAFORMA DIGITAL deberá almacenar la información para futuros análisis, además de emitir sugerencias de estas personas como futuros prospectos para los siguientes años.

<b>Prospección</b>	28	b) En caso sea calificado de forma desfavorable la PLATAFORMA DIGITAL deberá almacenar la información para futuros análisis, además de emitir sugerencias de estas personas como futuros prospectos para los siguientes años.	¿Como se espera se planteen estas sugerencias? Por ejemplo a través de una campaña de sugeridos a futuro?	<b>Respuesta:</b> La idea es capturar la información de clientes para futuras campañas o futuro contacto con los clientes. Ejemplo: El día de hoy el cliente no califica por sobreendeudamiento, pero de aquí a 6 meses, ya podría calificar porque su nivel de endeudamiento puede disminuir. La información nos servirá para la analítica respectiva y generar estrategias de conversión.
--------------------	----	---	---	--

- c) Debe permitir el registro de clientes para ello la PLATAFORMA DIGITAL, debe estar integrada con RENIEC para consumir información de: apellidos, nombres, dirección, estado civil y evitar errores en el registro de datos del cliente.

<b>Prospección</b>	28	c) Debe permitir el registro de clientes para ello la PLATAFORMA DIGITAL, debe estar integrada con RENIEC para consumir información de: apellidos, nombres, dirección, estado civil y evitar errores en el registro de datos del cliente.	El Banco proveera el acceso / credenciales para esta integración?	<b>Respuesta:</b> El banco brindará el convenio con RENIEC y las credenciales para que el proveedor realice la integración con la plataforma de créditos.
--------------------	----	---	---	--

**Consulta 11**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección c). Para la integración con RENIEC, normalmente se requiere tener un convenio o contrato con dicha entidad, ¿Agrobanco ya tiene este convenio o acuerdo?

**Respuesta 11**

Si, Agrobanco está gestionando el convenio.

- d) Debe tener integración con centrales de riesgos para conocer el nivel de endeudamiento e historial del cliente, cónyuge y avales, mostrando información resumida de acuerdo con las necesidades del BANCO, además de contar con la consulta completa para que se adjunte como parte de los documentos de evaluación.

<b>Prospección</b>	28	d) Debe tener integración con centrales de riesgos para conocer el nivel de endeudamiento e historial del cliente, cónyuge y avales, mostrando información resumida de acuerdo con las necesidades del BANCO, además de contar con la consulta completa para que se adjunte como parte de los documentos de evaluación.	¿Están ya definidas las centrales de riesgo que deben incluirse en el proyecto? ¿El banco proporcionará los acuerdos y medios necesarios para la integración con estas centrales de riesgo?	<b>Respuesta:</b> Sí, el banco tiene acuerdos con EXPERIAN y cuenta con los convenios correspondientes, asimismo, la central de riesgo expone mecanismos de integración para que la plataforma de créditos pueda integrarse.
--------------------	----	---	---	---

**Consulta 12**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección d). Para la integración con centrales de riesgo, normalmente se requiere tener un convenio o contrato con dicha entidad, ¿Agrobanco ya tiene este convenio o acuerdo?

**Respuesta 12**

Si

- e) Debe registrar información relevante sobre los prospectos, como datos de contacto y necesidades financieras.  
 f) Debe permitir registrar e identificar si son clientes PEP.  
 g) Debe consultar a las listas negras.

<b>Prospección</b>	29	g) Debe consultar a las listas negras	¿Está definido el proveedor para esta validación? ¿El banco proporcionará los acuerdos y medios necesarios para la integración?	<b>Respuesta:</b> Estas listas negras son internas.
--------------------	----	---------------------------------------	---	--

- h) Debe consultar y validar si existen conflicto de intereses.

<b>Prospección</b>	29	h) Debe consultar y validar si existen conflicto de intereses.	¿Como se prevee esta validación ? ¿El banco proveerá información para esta validación?	<b>Respuesta:</b> Si, el banco cuenta con una base interna para ello.
--------------------	----	--	--	--

**Consulta 3** sobre 4.2.5. Proceso de otorgamiento del crédito  
 Prospección: párrafo h) Debe consultar y validar si existen conflicto de intereses.  
 Por favor indicar como se da cumplimiento a este requerimiento. Cuál es la fuente de información disponible y su forma de acceso.

**Respuesta 3**

El banco cuenta con una BD interno para hacer las validaciones.

**Consulta 13**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección h). ¿Cómo se valida el conflicto de intereses?  
 ¿Agrobanco provee dicha consulta?

**Respuesta 13**

Si, se cuenta con una BD para realizar esta validación.

- i) Debe tener la opción para registrar el consentimiento de uso y tratamiento de datos personales del cliente.

<b>Prospección</b>	29	i) Debe tener la opción para registrar el consentimiento de uso y tratamiento de datos personales del cliente.	¿Se ha previsto cómo se capturará el consentimiento del cliente? ¿Existen requisitos adicionales para el manejo de esta información? ¿Deben cumplirse requisitos de auditoría o cumplimiento normativo a partir de esta información?	<b><u>Respuesta:</u></b> Para la captura del consentimiento, se pueden presentar varios mecanismos: video grabado del cliente dando su consentimiento, otra opción es en el desembolso, poner un formato que al firmar electrónicamente el cliente da su consentimiento. No hay requisitos adicionales para el manejo de la información. Debe cumplirse la ley N°29733 - Ley de Protección de Datos Personales
--------------------	----	--	--	--

**Consulta 14**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección j). ¿la validación de los teléfonos y correos hace referencia la longitud del teléfono y a la estructura correcta del email o es la validación que estos datos de contacto pertenezcan al prospecto?

**Respuesta 14**

Principalmente validación de longitud y estructura correcta del email, sin embargo, se valorará que la validación de estos datos de contacto pertenezcan al prospecto.

- j) Debe permitir la validación de teléfonos y/o correos electrónicos de los prospectos.
- k) Para el caso de créditos para asociaciones debe permitir crear un padrón con los miembros que forman parte de la asociación y debe permitir adjuntar el convenio y documentos de la asociación.

**Consulta 15**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección k). ¿Cuáles son los créditos para asociaciones?

**Respuesta 15**

Se trata de créditos dirigidos a personas que son miembros de asociaciones tales como la Asociación de Regantes u otras organizaciones comunales, el banco debe establecer un convenio con dichas asociaciones para que los clientes puedan acceder a los créditos a una tasa de interés más baja.

Cabe resaltar que el banco brinda créditos a los miembros de las asociaciones y no a la asociación como empresa.

- l) Debe permitir el registro de las actividades realizadas con cada prospecto, como llamadas telefónicas, reuniones o envío de documentación, así como la capacidad de agregar notas y comentarios relevantes para un seguimiento efectivo.
- m) Debe permitir almacenar la información de todos los prospectos consultados (tanto aprobados como rechazados), para que posteriormente las áreas del BANCO realicen análisis de datos.

**Evaluación:** Este proceso consiste en levantar la información cuantitativa y cualitativa del negocio del cliente con la finalidad de ser evaluada de acuerdo con las políticas y metodologías de riesgos, asimismo la PLATAFORMA DIGITAL debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Debe permitir registrar en la plataforma la información de los requisitos y documentos que se solicita para la evaluación crediticia, según la política, metodologías y manuales del proceso de créditos del BANCO.
- b) Debe permitir aplicar los controles, filtros y reglas de negocio según las políticas, reglamentos y manuales definidas por el BANCO.

<b>Evaluación</b>	29	b) Debe permitir aplicar los controles, filtros y reglas de negocio según las políticas, reglamentos y manuales definidas por el BANCO.	¿Podríamos tener acceso a la información de estas políticas/manuales?	<b>Respuesta:</b> En etapa no es información disponible, sin embargo, durante el proyecto se brindará toda la información para la implementación.
-------------------	----	---	---	--

- c) Debe permitir capturar fotografías georreferenciadas producto de la visita del asesor comercial al prospecto.
- d) Se debe controlar el vencimiento de los documentos y realizar una sugerencia automática para la renovación antes del vencimiento.

<b>Evaluación</b>	29	d) Se debe controlar el vencimiento de los documentos y realizar una sugerencia automática para la renovación antes del vencimiento	¿Cómo se espera que es implementen estas sugerencias?	<b>Respuesta:</b> La fecha de caducidad puede ser ingresada manualmente al introducir el documento o mediante la tecnología OCR. El objetivo principal es asegurarse de que la plataforma pueda identificar la fecha de vencimiento y sugerir una actualización del documento.
-------------------	----	---	---	---

**Consulta 16**

Capítulo III, Punto 4.2.5, Evaluación d). ¿Agrobanco cuenta con algún sistema Gestor documental? ¿Si es así es posible consultar la información de los documentos?

**Respuesta 16**

La información de los expedientes de créditos firmados por los clientes debe estar en la nube y forma parte del servicio que el proveedor debe brindar.

- e) El módulo debe permitir registrar información tanto cuantitativa como cualitativa con el fin de realizar un análisis y evaluación detallada del prospecto, alineado a la política de créditos y a la metodología de evaluación crediticia del BANCO, con la finalidad de determinar si el prospecto es sujeto de crédito.
- f) Debe permitir el registro de los datos de la garantía en caso aplique y considerar que hay garantías que se deben aplicar a ciertos tipos de clientes.
- g) Debe contar con un cuadro de excepciones parametrizables alineado a la normativa vigente del BANCO, considerando la autonomía de aprobación de estas.
- h) Debe contar con un módulo de hoja de producto parametrizable el cual será utilizada dentro de la evaluación del prospecto.

<b>Evaluación</b>	29	h) Debe contar con un módulo de hoja de producto parametrizable el cual será utilizada dentro de la evaluación del prospecto.	A que se refiere con hoja de producto parametrizable, que atributos debe contar y con que privilegios de seguridad se espera se implemente?	<p><b>Respuesta:</b></p> <p>Una hoja de producto es una ficha técnica de producto agrícola o pecuario que proporciona información detallada sobre un cultivo. Las hojas de producto contienen la siguiente información que puede ser parametrizable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción</li> <li>• Ciclo de cultivo</li> <li>• Requerimientos de suelo y clima:</li> <li>• Requerimientos de agua:</li> <li>• Plagas y enfermedades:</li> <li>• Fecha de siembra o plantación:</li> <li>• Fecha de cosecha:</li> <li>• Rendimiento esperado:</li> <li>• Almacenamiento:</li> </ul> <p>Lo debe administrar un personal de riesgos y debe brindar privilegios para que los ejecutivos comerciales puedan consultar la información.</p> <p>Esta hoja de producto se usa para la evaluación de créditos.</p>
-------------------	----	---	---	--

**Consulta 17**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Evaluación h). ¿A qué hace referencia la hoja de producto?

**Respuesta 17**

Una hoja de producto es una ficha técnica de producto agrícola o pecuario que proporciona información detallada sobre un cultivo. Las hojas de producto contienen la siguiente información que puede ser parametrizable:

Nombre del producto

- Descripción
- Ciclo de cultivo
- Requerimientos de suelo y clima:
- Requerimientos de agua:
- Plagas y enfermedades:
- Fecha de siembra o plantación:
- Fecha de cosecha:
- Rendimiento esperado:
- Almacenamiento:

Lo debe administrar un personal de riesgos y debe brindar privilegios para que los ejecutivos comerciales puedan actualizar su información.

- i) Debe permitir registrar información de la visita del asesor comercial.
- j) Debe realizar un proceso de validación de las políticas de crédito y darle una sugerencia inicial al asesor, de acuerdo con la metodología de crédito y políticas del BANCO.

### **Consulta 18**

Capítulo III, Punto 4.2.5, Evaluación j). ¿El Banco cuenta con un servicio para consultar las políticas de crédito aplicables a las solicitudes de crédito o se debe construir para darle la sugerencia inicial al asesor?

### **Respuesta 18**

Básicamente estas políticas son reglas que nos permiten conocer si una persona puede ser considerada como el cliente elegible. El proveedor debe desarrollar estas reglas en la plataforma de créditos.

- k) Debe permitir al asesor realizar su sugerencia y proponer el crédito para la aprobación al nivel de autonomía que corresponda.
- l) Debe enviar la información completa capturada en el dispositivo móvil a la siguiente etapa de aprobación, en forma de expediente digital con toda la información de la solicitud, documentos, imágenes y recomendación del asesor comercial.

**Aprobación:** Este proceso permite la aprobación de las propuestas de crédito enviadas por los asesores comerciales, según los niveles de autonomía, la PLATAFORMA DIGITAL debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Debe permitir al jefe de agencia, miembros del comité de créditos y a los siguientes niveles de autonomía, visualizar la propuesta de crédito (expediente digital) del asesor comercial con la finalidad de revisar, analizar, evaluar y determinar si la propuesta es aceptada, observada o rechazada, además de registrar sus comentarios. En caso de rechazados considerar un tiempo prudente para volver a realizar una nueva prospección.
- b) En caso de observación, la solicitud debe ser enviada nuevamente al dispositivo de asesor comercial para que subsane la solicitud y nuevamente pase por el proceso de aprobación.
- c) Debe permitir contar con un histórico de operaciones rechazadas indicando los motivos.

### **Consulta 19**

Capítulo III, Punto 4.2.5, Aprobación c). ¿El Banco cuenta con este registro de operaciones rechazadas actualmente?

### **Respuesta 19**

No, pero se requiere contar con esta información para que el equipo de analítica pueda diseñar estrategias de conversión.

- d) Debe almacenar información documentaria de los clientes rechazados para reutilizarlos en futuras operaciones de créditos.

- e) Debe permitir manejar niveles de autonomía parametrizables para la aprobación de las propuestas de crédito, estos niveles de autonomía deben estar alineado a la política interna del BANCO.
- f) Debe permitir guardar información histórica de los usuarios que realizaron los cambios de parámetros.

**Formalización:** Este proceso permite recaudar la firma electrónica con validación biométrica facial del cliente en los documentos del crédito, la PLATAFORMA DIGITAL debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Debe tener un control biométrico para validación facial del cliente, el cual permitirá que los documentos que forman parte del crédito se firmen de manera electrónica. Los documentos mínimos que se deben firmar son:
  - Solicitud del crédito.
  - Declaración de cliente sensible - PEP
  - Contrato de línea de crédito
  - Hoja resumen del contrato.
  - Solicitud y certificado de seguro de desgravamen. (Compañía de seguro)
  - Solicitud y/o Póliza de Seguro Agrícola. (Compañía de seguro)
  - Pagaré. (Integración con Cavali para tener valor legal)
  - Cronograma de pagos (Liquidación del crédito).
  - Protección de datos personales. (Dentro de la solicitud)
  - Declaración del prestatario (para desembolsos en vía transferencia).
  - Orden de pago (para banco de la nación, para cliente y para el BANCO).
- b) Debe evitar el envío de los documentos firmados en el literal a) hasta que haya confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE.

<b>Formalización</b>	30	b) Debe evitar el envío de los documentos firmados en el literal a) hasta que haya confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE.	¿La aprobación de COFIDE se realiza en línea? Como se espera instrumentar en forma operativa esta aprobación?	<b>Respuesta:</b> El banco carga la información de sus clientes (relación Excel y solicitud de cada crédito firmada por el cliente) en una plataforma de COFIDE, esto lo hace al medio día y COFIDE envía la conformidad al término del día, indicando los aprobados y rechazados. Se espera que la plataforma de créditos emita un reporte automático de los créditos aprobados con la solicitud de cada cliente y lo grabe en una carpeta compartida para que un Asistente de Operaciones cargue la información del la plataforma de COFIDE. Posterior a la respuesta de COFIDE el Asistente de operaciones debe cargar el Excel a la plataforma de créditos para que muestre los créditos aprobados y rechazados.
----------------------	----	--	---	--

**Consulta 20**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Formalización b). ¿de qué manera se tiene pensado la confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE y como se les informa que hay una solicitud en proceso?

**Respuesta 20**

La confirmación del bono recibimos mediante el aplicativo de COFIDE, en un Excel donde se encuentran todas las operaciones enviadas, ahí se puede conocer si fue aprobado o rechazado.

Del mismo modo cuando se implemente la plataforma de créditos, recibiremos el Excel y éste debe ser cargado a la plataforma para que los créditos aprobados pasen la etapa de desembolso.

- c) Debe identificar a los clientes que no fueron aprobados por COFIDE indicando los motivos de rechazo.

**Consulta 4** sobre 4.2.5. Proceso de otorgamiento del crédito

Formalización: párrafos

- a) En la jornada digital, antes del proceso de firma electrónica, se establece una política de confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE. El proceso envía una comunicación a COFIDE y detiene el proceso hasta que se recibe la confirmación por parte de COFIDE.
- b) En el caso que COFIDE no apruebe la solicitud de crédito, se envía una notificación a una bandeja de rechazo y asimismo se notifica al asesor comercial, indicando los motivos de rechazo.

Este proceso se especifica igualmente como parte de proceso de desembolso, en el párrafo

- c) El BANCO en una de las modalidades de créditos, cuenta con un proceso de desembolso que requiere la aprobación del bono FIFPPA por parte de COFIDE para los clientes. Este proceso implica enviar de manera consolidada todas las operaciones aprobadas a COFIDE (Excel consolidado con clientes, pdf de solicitud y propuesta de cada crédito) antes de proceder con el desembolso.

Una vez que COFIDE aprueba los bonos de los créditos, la PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir cargar el Excel de los bonos aprobados para que se activen las operaciones a desembolsar.

Se puede dejar en un solo lugar.

**Respuesta 4**

Es posible, durante el proyecto se definirá el mejor proceso para optimizar las actividades.

- d) Para el caso de créditos con asociaciones no es necesario la aprobación de COFIDE.

<b>Formalización</b>	30	d) Para el caso de créditos con asociaciones no es necesario la aprobación de COFIDE.	¿Si la solicitud fue originada por una asociación, no se debe seguir el proceso de aprobación de COFIDE en ninguna circunstancia?	<b>Respuesta:</b> Para asociaciones el flujo es diferente, no se requiere la aprobación de COFIDE.
----------------------	----	---	---	---

**Desembolso:** Con este proceso culmina el otorgamiento del crédito al cliente, entregando la orden de pago y documentos del crédito, la PLATAFORMA DIGITAL debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:



- a) Debe contar con la vista de los datos personales y financieros del cliente, como documento de identidad, apellidos y nombres, número de cuenta bancaria, monto a desembolsar.
- b) Debe permitir establecer diversas modalidades de desembolso, tales como:
  - Orden de pago para desembolso en Banco de la Nación, y
  - Transferencia a una cuenta del titular o terceros.

**Consulta 21**

Capítulo III, Punto 4.2.5, Desembolso b). ¿Agrobanco provee los servicios para realizar las diversas formas de desembolso?

**Respuesta 21**

Si

- c) El BANCO en una de las modalidades de créditos, cuenta con un proceso de desembolso que requiere la aprobación del bono FIFPPA por parte de COFIDE para los clientes. Este proceso implica enviar de manera consolidada todas las operaciones aprobadas a COFIDE (Excel consolidado con clientes, pdf de solicitud y propuesta de cada crédito) antes de proceder con el desembolso.

<b>Desembolsos</b>	31	c) El BANCO en una de las modalidades de créditos, cuenta con un proceso de desembolso que requiere la aprobación del bono FIFPPA por parte de COFIDE para los clientes. Este proceso implica enviar de manera consolidada todas las operaciones aprobadas a COFIDE (Excel consolidado con clientes, pdf de solicitud y propuesta de cada crédito) antes de proceder con el desembolso.	¿La respuesta de COFIDE puede ser procesada en forma automática? ¿De qué forma está prevista ejecutar esta tarea?	<b><u>Respuesta:</u></b> Se espera que la plataforma de créditos emita un reporte automático de los créditos aprobados con la solicitud de cada cliente y lo grabe en una carpeta compartida para que un Asistente de Operaciones cargue la información del la plataforma de COFIDE. Posterior a la respuesta de COFIDE el Asistente de operaciones debe cargar el Excel a la plataforma de créditos para que muestre los créditos aprobados y rechazados.
--------------------	----	---	---	---

Una vez que COFIDE aprueba los bonos de los créditos, la PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir cargar el Excel de los bonos aprobados para que se activen las operaciones a desembolsar.

- d) La PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir enviar a los clientes los documentos firmados electrónicamente para su conocimiento y gestión que corresponda, el envío de los documentos puede ser a través de:
  - Correo electrónico.
  - WhatsApp.
  - Portal de consulta de documentos del cliente, para ello se deberá enviar un SMS con el usuario y clave al cliente para que consulte.

Asimismo, independiente de la modalidad de envío la PLATAFORMA DIGITAL debe permitir descargar los documentos del crédito por parte del cliente.

<b>Desembolsos</b>	31	d) La PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir enviar a los clientes los documentos firmados electrónicamente para su conocimiento y gestión que corresponda, el envío de los documentos puede ser a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Portal de consulta de documentos del cliente, para ello se deberá enviar un SMS con el usuario y clave al cliente para que consulte.</li> </ul>	¿Se espera que este portal de consulta sea proporcionado como parte del alcance de este proyecto? Además, ¿se han considerado como costos adicionales los envíos de SMS, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos?	<b>Respuesta:</b> El portal de consultas de documentos electrónicos es parte del proyecto.  Los costos de envío forman parte del servicio y están incluidos en el valor referencial.
--------------------	----	--	---	---

**Consulta 4**

¿Agrobanco cuenta con proveedores para los siguientes servicios? Envío de SMS, integración con WhatsApp, Envío de emails, reconocimiento de identidad digital, y firma digital.

**Respuesta 4**

El proveedor debe considerar los servicios de envío de SMS, integración a whatsapp, email, identidad digital y firma electrónica de documentos.  
 La plataforma de créditos debe tener estos servicios.

- e) La PLATAFORMA DIGITAL debe almacenar la información del crédito y los documentos enviados al cliente en un repositorio o carpeta virtual.
- f) La PLATAFORMA DIGITAL, debe contar con reportes de seguimiento de desembolsos y funcionalidades para generar informes y realizar análisis sobre los desembolsos realizados, como el volumen total de desembolsos, la distribución por tipo de préstamo, la tasa de aprobación, entre otros datos relevantes para la gestión y toma de decisiones.
- g) La PLATAFORMA DIGITAL debe tener en cuenta que si el cliente realiza el pago antes de que transcurra la mitad del plazo establecido para el vencimiento, el bono FIFPPA no se aplicará y será necesario realizar la devolución a COFIDE.

<b>Desembolsos</b>	31	g) La PLATAFORMA DIGITAL debe tener en cuenta que si el cliente realiza el pago antes de que transcurra la mitad del plazo establecido para el vencimiento, el bono FIFPPA no se aplicará y será necesario realizar la devolución a COFIDE.	¿Como esta previsto operativamente implementar esta devolución?	<b>Respuesta:</b> Operativamente el equipo de operaciones realizará la gestión para la devolución. La idea de la funcionalidad g) es que a través de los chatbots se pueda mandar el mensaje al cliente: <i>“Si el cliente realiza el pago antes de que transcurra la mitad del plazo establecido para el vencimiento, el bono FIFPPA no se aplicará y será necesario realizar la devolución a COFIDE”.</i>
--------------------	----	---	---	--

**Reporte del proceso de créditos**

- a) LA PLATAFORMA DIGITAL debe proporcionar reportes de métricas que permitan evaluar el rendimiento de las actividades del proceso, a continuación, indicamos algunos reportes:

- Tiempo promedio del proceso de otorgamiento de los créditos, desglosado por cada una de las etapas desde la prospección hasta el desembolso.
- Cantidad de operaciones en trámite en cada uno de los procesos.
- Cantidad de operaciones rechazadas.
- Cantidad de conversión de prospectos.
- Ticket promedio por agencia.
- Otras métricas relevantes que ayuden a monitorear el proceso.

Estos reportes, deben tener vista para los jefes de agencia, jefes regionales y gerencias.

**4.2.6. Módulo de seguimiento de créditos:** Permite hacer el seguimiento a las operaciones desembolsadas de la cartera de cada asesor comercial, los 3 tipos de seguimiento más frecuente son:

- Seguimiento después del desembolso (30 días después del desembolso).
- Seguimiento antes del vencimiento (30 días antes del vencimiento).

<b>Punto 4.2.6 Módulo de seguimiento de créditos</b>	<b>32</b>	• Seguimiento antes del vencimiento (30 días antes del vencimiento).	¿Se refiere al primer vencimiento? O durante toda la vida del préstamo?	<b>Respuesta:</b> No, este seguimiento se efectúa 30 días antes del vencimiento del crédito.
--	-----------	--	---	---

- Seguimiento después del vencimiento (de 1 a 30 días de vencido).

<b>Punto 4.2.6 Módulo de seguimiento de créditos</b>	<b>32</b>	• Seguimiento después del vencimiento (de 1 a 30 días de vencido)	Se refiere a seguimiento solo en caso de no pago?	<b>Respuesta:</b> Sí, se refiere al seguimiento que se realiza después de que el crédito ha vencido, tomando en cuenta el período que va desde el primer día de vencimiento hasta el día 30.
--	-----------	---	---	---

En el módulo de seguimiento de créditos se debe considerar las siguientes funcionalidades:

- a) Información del cliente: Debe tener datos completos del cliente, incluyendo nombre, identificación, dirección, información de contacto y cualquier otro detalle relevante.
- b) Notificaciones internas: Debe contar con recordatorios que le permitan al asesor comercial estar al tanto de las visitas que son necesarias realizar dependiendo del tipo de seguimiento que se debe hacer.
- c) Generación de ruta óptima: La PLATAFORMA DIGITAL debe generar una ruta óptima que permita, al asesor comercial, moverse eficientemente a los predios de los clientes a visitar, además de poder ingresar información en cada una de las visitas que realice (opcional).
- d) La PLATAFORMA DIGITAL deberá tener la capacidad para poder seguir operando aun así el gestor de reinserción no cuente con internet, posteriormente se pueden cargar los datos ingresados cuando se cuente con red.
- e) Foto georreferenciada: Se debe contar con la posibilidad de realizar fotos georreferenciadas.
- f) Generación automática de cartas cobranza: Con el fin de facilitar las gestiones del seguimiento correctivo, es fundamental que el asesor comercial disponga de la generación automática de las cartas de cobranza. Es importante tener en cuenta que la estructura de estas cartas varía dependiendo de la cantidad de días transcurridos desde el vencimiento del crédito.

- g) Detalles de la visita: Se debe contar con una ventana donde se registren los detalles de las gestiones realizadas por el asesor comercial durante la visita de seguimiento, además de los compromisos de pago.
- h) La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con la capacidad de poder brindar seguimiento y recordatorios de los compromisos de pago antes de su vencimiento.
- i) Detalles del crédito: Debería incluir información sobre el crédito en sí, como el monto del préstamo, la tasa de interés, el plazo, el tipo de crédito (agrícola, pecuario o forestal) y cualquier garantía asociada.
- j) Alertas y recordatorios: Puede incluir características de alertas y recordatorios automáticos para notificar al cliente y al personal del banco sobre pagos pendientes, vencimientos cercanos u otras situaciones importantes.
- k) Documentación y archivos adjuntos: Debe permitir adjuntar y almacenar documentos relacionados con el crédito, como: compromisos de pago, cartas de notificación recibida por el cliente, entre otros.
- l) Reportes y análisis: Debería ofrecer la capacidad de generar informes y análisis sobre los créditos, como informes de pagos, saldo deudor, tasas de interés, rendimiento de la cartera, entre otros, para ayudar en la toma de decisiones y la gestión de riesgos.

**Consulta 5** sobre 4.2.6. Módulo de seguimiento de créditos:

En nuestra plataforma digital, el módulo de seguimiento tiene un componente de APIs que sincroniza periódicamente y en tiempo real con el core bancario del BANCO, como repositorio de referencia, para la actualización de datos del cliente y de la información de los créditos activos del cliente. El módulo de seguimiento incorpora un analista digital (equivalente a un chatbot avanzado) asignado a cada cliente y al seguimiento a los créditos activos. El analista digital tiene configuradas las políticas de seguimiento que analizan la información...

Se puede especificar que el core bancario del BANCO es el repositorio de referencia y que la información almacenada diariamente y en tiempo real podrá ser consultada por el módulo de seguimiento para cumplir con los requerimientos con esta información del core bancario del.

Adicionalmente, se puede aclarar que se entiende por vencimiento el pago de la cuota.

**Respuesta 5**

Así es, el core bancario será el repositorio donde se mantendrá actualizada toda la información crediticia del cliente.

No se encuentra el término "vencimiento del pago de la cuota" en el TDR; sin embargo, el "vencimiento del crédito" se refiere a la fecha final en la cual el cliente puede realizar su pago sin ser considerado moroso.

**4.2.7. Requerimientos adicionales**

- a) Notificaciones y recordatorios al cliente (WhatsApp, mail, SMS).
- b) Generación de informes y dashboards para su posterior análisis.
- c) Revisión y aprobación de solicitudes.
- d) Contar con el log para futuras auditorías.
- e) La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con la capacidad de poder brindar seguimiento y recordatorios de los compromisos de pago antes de su vencimiento a los clientes como a los encargados.

**4.2.8. Chatbot:** Se requiere que la PLATAFORMA DIGITAL cuente con un chatbot para atención automatizada a los clientes internos y externos, se debe manejar tres flujos.

Los chatbots deberán incorporar un componente de IA, este componente no solo permitirá al chatbot recibir consultas y proporcionar respuestas

precisas, sino que también será capaz de aprender y adaptarse continuamente a medida que interactúa con los procesos y la información que gestiona el banco. Esto asegurará que el chatbot mejore su capacidad de proporcionar soluciones cada vez más eficaces y relevantes para los usuarios a lo largo del tiempo.

El chatbot debe ser integrado como una interfaz dentro de la PLATAFORMA DIGITAL, con el propósito de ofrecer a los oficiales y posteriormente a los clientes un acceso fácil y rápido a las transacciones financieras.

Debe brindar una funcionalidad completa para la creación de flujos de procesos digitales dentro de las conversaciones del chat. Esto implica la capacidad de configurar y personalizar respuestas para preguntas frecuentes y acciones específicas, con el fin de optimizar la comunicación con el cliente de manera eficiente y personalizada.

La herramienta conversacional debe ser adaptable con la capacidad de funcionar en navegadores de PC y dispositivos móviles para facilitar los procesos de interacción digital entre clientes y asesores comerciales durante las actividades digitales. Esta solución debe ser compatible con navegadores como Internet Explorer, Edge, Chrome y Safari.

Esta interfaz debe permitir al usuario desconectarse y retomar el proceso donde lo dejó, desde el último diálogo respondido exitosamente.

Los flujos que el chatbot deben considerar son los siguientes:

**Flujo 1: Créditos**

- a) El chatbot deberá tener la capacidad de recopilar los datos principales del prospecto y evaluar su historial crediticio con el fin de determinar su elegibilidad como sujeto de crédito.

<b>Flujo 1: Créditos</b>	33	a) El chatbot deberá tener la capacidad de recopilar los datos principales del prospecto y evaluar su historial crediticio con el fin de determinar su elegibilidad como sujeto de crédito.	¿Está previsto que se validen filtros duros mediante un motor de decisiones? ¿En el ámbito de la central de riesgos, la consulta solo debería realizarse si se aprueban los filtros duros? ¿Se deben incluir en el flujo de chatbot los requisitos previstos en otros canales en cuanto a las aprobaciones de uso?	<b>Respuesta:</b> Si está previsto. Si, la consulta solo se realiza cuando se aprueben los filtros. Si.
------------------------------	----	---	--	---

- b) Debe proporcionar respuestas a las consultas de los prospectos acerca de los productos y opciones disponibles para obtener créditos en el BANCO, así como brindar información sobre las facilidades de adquisición.
- c) Una vez recopilada la información del cliente, el chatbot debe direccionarla al grupo de asesores comerciales correspondiente en función de la ubicación geográfica del cliente.
- d) Debe tener la capacidad para poder integrarse a una página web para consultas de los clientes.
- e) El chatbot deberá notificar a los equipos de asesores comerciales cuando un cliente esté esperando una respuesta a sus consultas relacionadas con el crédito.
- f) El chatbot debe tener la capacidad de ofrecer un flujo de autogestión para productos predefinidos a aquellos clientes que cumplan con los requisitos establecidos para dichos productos.

<b>Flujo 1: Créditos</b>	33	f) El chatbot debe tener la capacidad de ofrecer un flujo de autogestión para productos predefinidos a aquellos clientes que cumplan con los requisitos establecidos para dichos productos.	¿Cuáles funcionalidades de autogestión se espera que estén disponibles y en relación a qué productos	<b>Respuesta:</b> La funcionalidad de prospección y evaluación, para los productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos agrícolas.</li> <li>• Créditos pecuarios.</li> </ul>
------------------------------	----	---	--	---

**Flujo 2: Cobranzas**

- a) El chatbot debe proporcionar al cliente información sobre las fechas de las visitas, los pagos pendientes y los pagos vencidos, además de informar sobre las medidas y actividades que se llevarán a cabo para cada una de estas gestiones.

**Flujo 3: Flujo administrativo de consultas del equipo de negocios**

- a) Atención de consultas del personal interno de negocios, proporcionando respuestas a sus preguntas sobre las gestiones, documentos, procesos y actividades llevadas a cabo en el negocio.

**Consulta 9 sobre**

Flujo 3: Flujo administrativo de consultas del equipo de negocios

Atención de consultas del personal interno de negocios, proporcionando respuestas a sus preguntas sobre las gestiones, documentos, procesos y actividades llevadas a cabo en el negocio

Este requerimiento se puede realizar en diferentes formas: desde el uso de un WIKI o a el uso de una capa de ‘conocimiento informático’ con la utilización de un modelo de inteligencia artificial que consume en su entrenamiento los documentos de reglamentos y políticas, y contenido de entrenamiento del BANCO. Este último, requiere una conexión a servicios como OPenAI para responder consultas que requeriría con la cuenta y credenciales del BANCO.

Basado en el requerimiento, deja abierto a diferentes soluciones con diferentes niveles de alcance. Como el puntaje de selección no está en nivel de funcionalidad, cual es la ventaja

**Respuesta 9**

El proveedor podrá proponer la mejor alternativa de implementación de este flujo de chatbot, en las bases se han considerado 3 criterios de evaluación y sobre esos criterios se realizará la evaluación al postor.

**4.2.9. Alertas y/o notificaciones:**

- a) La PLATAFORMA DIGITAL debe enviar alertas y/o notificaciones cuando cambie de estado la solicitud del crédito del cliente, estas alertas y/o notificaciones deben ser enviadas al correo electrónico de los usuarios involucrados en la operación.
- b) La PLATAFORMA DIGITAL debe proporcionar mensajes SMS y/o WhatsApp para informar al cliente los días restantes antes del vencimiento de su crédito, los días vencidos y las acciones que EL BANCO tomará en base a dicho vencimiento.

**4.2.10. Logs de Auditoría:**

La PLATAFORMA DIGITAL debe contar con funcionalidades para realizar las auditorías de los diferentes órganos de control, para ello debe almacenar logs de las operaciones realizadas por los usuarios que la utilizan.

Esta información debe estar disponible para que las unidades de control puedan realizar las auditorías que correspondan.

Con el objetivo de prevenir la acumulación excesiva de información en la carpeta de registros, el proveedor debe implementar una política automatizada de retención de registros que garantice la conservación de los logs durante un período máximo de 3 meses. Esto implica almacenar los registros en un sistema secundario, evitando así su crecimiento ilimitado.

**4.2.11. Autenticación de usuarios: La autenticación debe considerar a usuarios del BANCO.**

a) La PLATAFORMA DIGITAL debe permitir integrarse con el Directorio Activo (AD), el API de seguridad del BANCO u otros mecanismos que se pueda definir durante la implementación del proyecto.

**4.2.12. Onboarding digital:** Permite el acceso a la plataforma a clientes.

- a) La PLATAFORMA DIGITAL a través del onboarding digital, debe permitir el registro de un cliente en modalidad autogestión y debe contar con los mecanismos de validación de identidad y métodos de autenticación, como buena práctica debe tener:
- Captura de rostro y documentos de identidad (anverso y reverso), asimismo, validación con RENIEC.
  - Prueba de vida para evitar suplantación de identidad.
  - Alerta de fraude si al comparar el rostro con la base de clientes ya vinculados, se detectan duplicados.
  - Mecanismos para recuperación de contraseña, en caso el cliente haya olvidado su contraseña.
  - Opciones para actualizar la contraseña desde la sesión iniciada del cliente.
  - Guardar la contraseña cifrada en la base de datos.
  - Controlar contraseñas históricas para evitar volver a usarlas.
  - Tener el control de “No soy un robot” durante el proceso de autenticación.
  - Guardar los registros o log para auditoría de las actividades de los usuarios.
- b) La PLATAFORMA DIGITAL, debe contar con un control que garantice que cada cliente tenga asignada únicamente una cuenta, asegurando la unicidad del número de DNI y su correspondencia con la cuenta mediante mecanismos de verificación.
- c) La PLATAFORMA DIGITAL debe permitir configurar el tiempo de inactividad después de iniciada la sesión para la desconexión automática del usuario.
- d) La PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir configurar el número de intentos fallidos de los usuarios para la deshabilitación / bloqueo automático de la cuenta del cliente.
- e) La PLATAFORMA DIGITAL debe restringir la conexión simultánea de acceso del cliente, es decir, solo debe tener acceso en una estación de trabajo a la vez.
- f) La PLATAFORMA DIGITAL debe realizar la validación del número celular y el correo electrónico del cliente, para ello enviará un OTP.

**Nota:** El proveedor del servicio, podrá proponer alternativas alineadas a las buenas prácticas para los requerimientos funcionales que apliquen a nuestro tipo de clientes; antes de su implementación esta propuesta deberá ser revisada y aprobada por EL BANCO.

**4.3. Requerimientos no funcionales:** Comprende aspectos que debe cumplir la PLATAFORMA DIGITAL:

- a) **Diseño atractivo:** Debe tener un diseño gráfico atractivo, respetando los colores institucionales del BANCO.
- b) **Usabilidad:** Debe tener una interfaz amigable, de fácil uso, intuitiva y orientada al usuario.
- c) **UX:** Debe contar con un diseño que se enfoque en satisfacer las necesidades de los clientes, haciendo uso de herramientas que optimicen al máximo la experiencia del cliente dentro de la plataforma.
- i) **Compatibilidad con navegadores:** Debe ser compatible con diferentes navegadores web para que pueda ser accedida desde cualquier dispositivo.
- j) **Compatibilidad con dispositivos móviles:** El portal web debe visualizarse correctamente en dispositivos móviles; es decir tener diseño responsivo.
- k) **Disponibilidad:** Proponer una arquitectura de alta disponibilidad, debiendo contar con medidas de restablecimiento, que garanticen la recuperación automática del portal web sin ninguna pérdida de sus datos. Esto implica que las copias de seguridad deben efectuarse diariamente.
- l) **Desempeño y concurrencia de usuarios:** Debe ofrecer un buen desempeño ante el incremento de la demanda de usuarios. Cualquier requerimiento adicional sobre la performance tanto en plataforma tecnológica como en comunicaciones deberá ser especificada en la propuesta técnica del postor.
- m) **Tiempos de respuesta óptimos:** Debe ser optimizada para que los tiempos de respuesta de la PLATAFORMA DIGITAL, sea la adecuada.
- n) **Escalabilidad,** El diseño de la solución debe soportar el incremento del volumen de operaciones, para ello se proveerá una escala de requerimientos técnicos a nivel de arquitecturas y capacidad de los servidores.

**4.4. Requerimientos técnicos:** Comprende los aspectos relacionados a la infraestructura y herramientas tecnológicas a considerar para la PLATAFORMA DIGITAL:

**4.4.1. Arquitectura e infraestructura tecnológica:**

**Infraestructura tecnológica:**

- a) La PLATAFORMA DIGITAL debe estar basada en la nube y que sea comercializada bajo el modelo SaaS (Software as a Service).
- b) La PLATAFORMA DIGITAL debe permitir al banco acceder a ella en tiempo real, tanto en línea (online) como fuera de línea (offline), sin la necesidad de adquirir equipos de cómputo ni software adicionales.
- c) Debe estar alojada en una empresa de la nube que cumpla con las siguientes certificaciones ISO: ISO/IEC 27001, 27018, 27701, 22301 y 9001.
- d) La PLATAFORMA DIGITAL debe estar configurada en alta disponibilidad, debe tener continuidad del negocio y estar protegida por una solución de ciberseguridad.
- e) La PLATAFORMA DIGITAL debe permitir la realización de pruebas programadas de continuidad de negocios, asegurando así su fiabilidad y capacidad de respuesta en situaciones críticas.



- f) La administración de la nube debe estar a cargo del proveedor que brinda la PLATAFORMA DIGITAL, asimismo deben habilitar dos ambientes de trabajo:
  - Ambiente de certificación.
  - Ambiente productivo.
- g) Los recursos de la nube deben considerar el método de computación elástica, es decir, se deben incrementar los recursos cuando se requieran sin costo alguno.
- h) La conexión entre el dispositivo del usuario y la PLATAFORMA DIGITAL deben estar encriptadas mediante el certificado TLS/SSL.
- i) La conexión entre la PLATAFORMA DIGITAL y el core bancario debe realizarse mediante VPN site to site, en ningún momento el usuario final deberá conectarse de forma directa al core bancario.
- j) Los dispositivos de los usuarios que se conecten a la PLATAFORMA DIGITAL deben ser autorizados (registrados).

<b>4.4.1. Arquitectura e infraestructura tecnológica:</b>	36	j) Los dispositivos de los usuarios que se conecten a la PLATAFORMA DIGITAL deben ser autorizados (registrados).	¿Se refiere a los dispositivos que utilicen la aplicación móvil? ¿Cuál es el plan previsto para llevar a cabo este control?	<b>Respuesta:</b> Se refiere a que estos dispositivos deben ser los proporcionados por la empresa a los trabajadores. El plan consiste en suministrar dispositivos a los trabajadores que les permita acceder a la plataforma de créditos.
---	----	--	--	---

**Consulta 6** sobre 4.4.1.           Arquitectura e infraestructura tecnológica:

Infraestructura tecnológica:

- c) Los dispositivos de los usuarios que se conecten a la PLATAFORMA DIGITAL deben ser autorizados (registrados)

¿Como el BANCO propone que se haga dicha validación? Hay que considerar que, en dispositivos móviles, Android no permite acceder a identificadores físicos del celular de un usuario.

**Respuesta 6**

La aplicación deberá ser instalada en los dispositivos asignados por el banco a las personas designadas; sin embargo, estas personas no podrán instalar la aplicación en dispositivos propios.

- k) La PLATAFORMA DIGITAL en la versión móvil debe funcionar en celulares con sistema operativo Android (versión 10 en adelante).

**Consulta 8**

Un componente de nuestra PLATAFORMA DIGITAL es la aplicación móvil asesor que se instala en los celulares de los usuarios del BANCO, en celulares de propiedad el BANCO, y donde los modelos de celulares no exceden a 3 versiones, y esta aplicación móvil requiere el sistema operativo Android, versión 12 en adelante. Aun cuando soporta la versión 10 no es recomendable.

Donde se incorpora esto en nuestra oferta o como parte del TDR?

**Respuesta 8**

Mínimamente se ha pedido versión 10 de Android, esta información se encuentra en los TDR.

**Nota:** El proveedor del servicio, podrá proponer alternativas alineadas a las buenas prácticas para la infraestructura tecnológica; antes de su implementación esta propuesta deberá ser revisada y aprobada por EL BANCO.

**Integración:**

- a) LA PLATAFORMA DIGITAL que se implementará debe contar con capacidades de integración con el core bancario del BANCO, mediante API's, las integraciones que se necesitarán como mínimo son:
- Reniec (consulta de datos de cliente y biometría facial).
  - Sunat.
  - Centrales de riesgos.
  - Core bancario del BANCO.
  - Software de firma electrónica con biometría facial para realizar la firma de los documentos contractuales que se emiten producto del otorgamiento del crédito.
  - Consulta al sistema de lavado de activos del BANCO.
  - Mensajería de texto.
  - Firma electrónica.
  - Cavali.
  - Autenticación de usuarios.
  - Modelo de scoring del BANCO (scoring PLAFT, listas negras de PLAFT y listas PEP).
  - Otras aplicaciones propias del BANCO, en caso se requiera.

**Consulta 7** sobre 4.4.1. **Arquitectura e infraestructura tecnológica:**

**Integración:**

- a) La Plataforma Digital tiene una capa de integración con APIs que permite la conexión e integración de múltiples fuentes de información y el core bancario del BANCO; teniendo conexiones con:
- Integración con RENIEC, el proveedor contratado por el BANCO, utilizando los webs services de RENIEC con las credenciales del BANCO para la consulta de datos de cliente y biometría facial.
  - Sunat
  - Integración con la central de riesgo del proveedor contratado por el BANCO utilizando el web service del proveedor utilizando las credenciales del BANCO.
  - Integración con el core bancario del BANCO utilizando los API documentados en el documento de API de integración de la PLATAFORMA DIGITAL, requiriendo el desarrollo de los microservicios, asociados con cada API, por del equipo de profesionales del BANCO.
  - La PLATAFORMA DIGITAL incorpora de forma nativa la firma electrónica con biometría facial para realizar la firma de los documentos contractuales. La PLATAFORMA DIGITAL tiene incorporado la generación de documentos PDF. Existe la opción de incorporar en el proceso de firma electrónica la consulta de un API para solicitar lo documentos contractuales generados por el core bancario, y solamente aplicar el QR de firma electrónica.
  - Integración con el sistema de lavado de activos del proveedor contratado por el BANCO para consultas utilizando las credenciales del BANCO.

- Integración con el proveedor de mensajería de texto contratado por el BANCO utilizando un web service o API de dicho proveedor.
- Integración con CAVALI (pagare desmaterializado) el proveedor contratado por el BANCO, utilizando el API de CAVALI y las credenciales del BANCO.
- La autenticación de usuarios del BANCO se efectúa a través de una interfaz con Directorio Activo (AD).

Estamos solicitando una aclaración en referencia a la integración, como se indica, en ciertas integraciones sería importante especificar que el servicio es contratado por el BANCO, y que las conexiones con dichos proveedores son la responsabilidad del BANCO, y el BANCO dará las credenciales de acceso de los API.

Adicionalmente, por favor aclarar la integración con Sunat.

Para la Integración con el core bancario del BANCO se puede indicar que si la PLATAFORMA DIGITAL tiene una capa de integración de API documentados para la con el core bancario del BANCO, el BANCO tendrá un equipo de desarrollo profesional del BANCO para la elaboración de los micro servicios basado en la documentación de dichos API, por del equipo de profesionales del BANCO.

#### **Respuesta 7**

El banco ha gestionado los convenios respectivos con las entidades indicadas en el TDR, asimismo, brindaremos las credenciales al proveedor seleccionado para las integraciones respectivas.

Sobre SUNAT contamos con una API de integración a través de la PIDE.

Sobre la integración con el core bancario, el banco pondrá a disposición un equipo como apoyo para el desarrollo de las integraciones con la plataforma de créditos.

- b) El PROVEEDOR deberá desarrollar las API's de integración indicadas en el literal a) necesarias para el funcionamiento de la PLATAFORMA DIGITAL, estas integraciones deben ser cotizadas por el PROVEEDOR como parte del servicio. En caso se requiera, para el caso particular de integraciones con el core bancario del BANCO se pondrá a disposición un equipo de profesionales del BANCO para la construcción del API.

**Nota:** El proveedor del servicio, podrá proponer alternativas alineadas a las buenas prácticas para la integración con otras aplicaciones; antes de su implementación esta propuesta deberá ser revisada y aprobada por AGROBANCO.

#### **4.4.2. Seguridad de la información**

- a) La PLATAFORMA DIGITAL debe garantizar el manejo seguro de la información del BANCO, estando debidamente aislada de otros clientes del PROVEEDOR. Además, debe contar con protección contra posibles ataques cibernéticos y cumplir con los estándares de seguridad (como NIST y programación segura) y las regulaciones normativas actuales en vigor.
- b) La data de las operaciones del crédito que se encuentran en la nube debe estar encriptadas y tener mecanismos de seguridad.
- c) La información registrada en la PLATAFORMA DIGITAL no debe grabarse en el celular del usuario.

#### **4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio**

- a) **Objetivo:** El objetivo de este acuerdo es establecer los niveles de servicio acordados entre el BANCO y el PROVEEDOR, asegurando la disponibilidad del servicio dentro de un rango horario determinado y estableciendo las penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Dentro de los niveles de servicio se van a medir lo siguiente:

- Nivel de disponibilidad del servicio.
- Cumplimiento de atención de incidencias.

b) **Nivel de disponibilidad del servicio:** El PROVEEDOR se compromete a mantener una disponibilidad mínima del servicio de 99% mensual del servicio durante el período contractual. La disponibilidad se calculará en base a un período mensual y se medirá utilizando herramientas de monitoreo acordadas por ambas partes.

- **Rango horario de disponibilidad del servicio:** El PROVEEDOR se compromete a proporcionar el servicio durante el siguiente rango horario acordado (Considerar como referencia la hora Perú):

- a. Días laborables (de lunes a viernes): 4:00 hrs a 00:00 hrs
- b. Fines de semana y feriados: 6:00 hrs a 23:00 hrs

- Cualquier mantenimiento de la PLATAFORMA DIGITAL planificado que afecte la disponibilidad del servicio se llevará a cabo fuera del rango horario de servicio acordado, previa notificación y acuerdo entre ambas partes, caso contrario se deberán realizar las coordinaciones para poder realizar el mantenimiento y será realizado con el visto bueno de ambas partes.

- **Penalidad por incumplimiento de la disponibilidad:** En caso de que el PROVEEDOR no cumpla con los niveles de disponibilidad acordados, por cada período de incumplimiento mensual, pagará al BANCO penalidades según el rango de porcentaje de incumplimiento:

% de incumplimiento	Penalidad
[98% - 99%>	3% del costo mensual del servicio
[96% - 98%>	5% del costo mensual del servicio

Si el incumplimiento es **menor al 96%** dentro de los horarios de servicio, el proveedor contará con 10 días calendarios para resolver el inconveniente de indisponibilidad, caso contrario el BANCO tendrá el derecho de rescindir el acuerdo y buscar compensación por cualquier pérdida o daño adicional ocasionado.

Tener en cuenta que la indisponibilidad será calculada en base a los días y horas mencionados en **“Rango horario de disponibilidad del servicio”**

c) **Cumplimiento de atención de incidencias:**

A continuación, se indican los niveles de incidencias considerados para el servicio y su descripción:

Nivel del Incidente	Descripción
Incidente con impacto crítico	Se trata de incidencias que causan interrupciones en el servicio para más del 15% de operaciones y usuarios. Tener en cuenta que si se llega a un nivel de indisponibilidad total del servicio se aplicaría la penalidad por Nivel de disponibilidad del servicio (ver literal b).
Incidente con impacto alto	Se trata de incidencias que causan interrupciones en el servicio para un mínimo del 2.1% y un máximo del 15% de las operaciones de los usuarios o que afectan parcialmente o comprometen la usabilidad del servicio para el

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Descripción</b>
	mismo rango de los usuarios de manera consistente y reproducible.
Incidente con impacto medio	Se trata de incidencias que causan una interrupción parcial en el servicio o afectan la usabilidad de este para un máximo del 2% de los usuarios de manera consistente. Sin embargo, se cuenta con una forma alternativa para que los usuarios puedan completar sus operaciones en la plataforma.
Incidente con impacto bajo	Se refiere a incidencias que causan inconvenientes parciales en el servicio, los cuales son inconsistentes en su aparición. Sin embargo, se cuenta con una forma alternativa para que los usuarios puedan completar sus operaciones en la plataforma.

**Acuerdo de soporte de incidencia por parte del PROVEEDOR:** lunes a sábado de 8 hrs a 18.00 hrs (Hora peruana)

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente con impacto crítico	Confirmación: 20 minutos. Solución: Máximo 60 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 30 minutos. Solución: Máximo 90 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto medio	Confirmación: 60 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto bajo	Confirmación: 90 minutos. Solución: Máximo 72 horas después de haber recibido la confirmación.

**Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR:** Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 21:00 hrs)

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente- con impacto crítico	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 180 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.

**Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

- 2) Se solicita que los horarios de Domingos y feriados tenga un horario menor que al de lunes a sábado, cambiando

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 21:00 hrs)

a

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 14:00 hrs)

### **RESPUESTA 10**

Punto 2: Consideramos que se debe respetar el horario establecido en las bases, toda vez que este servicio también tendrá una funcionalidad de autoservicio para ello la plataforma de créditos debe estar disponible.

#### **Penalizaciones por incumplimiento del acuerdo de atención de incidencias:**

Se debe tener en cuenta que el % de cumplimiento de incidencias mensual se mide de la siguiente manera:

$$\%Cumplimiento = \frac{\#incidentes\ atendidos\ dentro\ del\ SLA\ (Mensual)}{\#Total\ de\ incidentes\ (Mensual)}$$

El proveedor debe lograr como mínimo un % de cumplimiento del 96% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades:

<b>% de incumplimiento</b>	<b>Penalidad</b>
[93% - 96%>	10% del costo mensual del servicio
[90% - 93%>	15% del costo mensual del servicio
< 90%	20% del costo mensual del servicio

#### **Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

3) Penalidades por incumplimiento del acuerdo de atención de incidencias, tiene un vacío en términos que existen 2 elementos el de confirmación y el de Solución, adicionalmente tiene una fórmula que no es viable:

El % de cumplimiento de incidencias mensual se mide basado en número de incidentes cuyos tiempos de respuesta que exceden los tiempos de respuestas acordados, y calculados con la siguiente fórmula

$$\% Cumplimiento = \frac{\# incidentes\ atendidos\ dentro\ del\ SLA\ (Mensual)\ que\ no\ cumplen}{\# Total\ de\ incidentes\ (Mensual)}$$

Básicamente, si hay un número de incidencias y una incidencia que tiene 2 minutos por encima, se tendría  $1/3 = 33\%$  o  $1/10 = 10\%$

El proveedor debe lograr como mínimo un % de cumplimiento del 96% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades...

Se propone usar 1) Tiempo de confirmación; 2) utilizar un contador del total de minutos ósea el tiempo que tomo la confirmación.

Se suman los minutos que

$$\% Cumplimiento = \frac{\text{suma}(\# \text{ de tipo de incidente} * \text{ tiempo permitido de respuesta})}{\# \text{ de minutos incidentes atendidos dentro del SLA (Mensual)}}$$

Si el número de incidentes es 110 y el monto de SLA es 115 (5 minutos por encima) sería 95%.

Se propone una base de porcentaje inferior al 90% hasta el 80%.

**RESPUESTA 10**

Punto 3: Se ha revisado la consulta y hemos determinado que el nuevo cálculo debe ser de la siguiente manera, es decir, no estamos considerando la fórmula propuesta del postor:

**% cumplimiento1 (Lunes-Sábado) =** (N° incidente con impacto crítico x tiempo solución máximo + N° incidente con impacto alto x tiempo de solución máximo + N° incidente con impacto medio x tiempo de solución máximo + N° incidente con impacto bajo x tiempo de solución máximo) / (suma total del tiempo real de cada incidente atendido)

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente con impacto crítico	Confirmación: 20 minutos. Solución: Máximo 60 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 30 minutos. Solución: Máximo 90 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto medio	Confirmación: 60 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto bajo	Confirmación: 90 minutos. Solución: Máximo 72 horas después de haber recibido la confirmación.

**% cumplimiento2 (Domingo-Feriado) =** (N° incidente con impacto crítico x tiempo solución máximo + N° incidente con impacto alto x tiempo de solución máximo) / (suma total del tiempo real de cada incidente atendido)

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente- con impacto crítico	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 180 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.

Para obtener el % de cumplimiento final se debe utilizar el promedio ponderado:

$\% \text{ cumplimiento final} = [p1x(\% \text{ cumplimiento1}) + p2x(\% \text{ cumplimiento2})] / (p1 + p2)$

p1: cantidad de días de lunes a sábado en un mes (en caso el feriado cae uno de estos días se debe descontar del total y sumar en el p2).

p2: cantidad de días de domingos y feriados en un mes (en caso el feriado cae un domingo, ya no se considera).

El proveedor debe lograr un mínimo de % de cumplimiento final de 85% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades:

<b>% de cumplimiento</b>	<b>Penalidad</b>
[80% a 85%>	10% del costo mensual del servicio
[75% a 80%>	15% del costo mensual del servicio
<75%	20% del costo mensual del servicio

**Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

4) En referencia a la atención del tiempo de respuesta de Confirmación, el contador para el tiempo de atención se dará inicio al recibir información necesaria por parte del equipo de soporte (Nivel 1) del BANCO en la aplicación de incidentes del PROVEEDIR y recibir la aceptación por el equipo de soporte de 4toldfintech que la información permite iniciar la investigación del incidente. Esto podría necesitar de varias comunicaciones entre los equipos de soporte para poder obtener la información requerida para documentar y entender el problema después de la confirmación de recibo del incidente con un siguiente paso de aceptación del incidente.

### **RESPUESTA 10**

Punto 4: Es un comentario aclarativo del proveedor, para un mejor entendimiento de ambas partes que normalmente se aplica para los niveles de servicio

- d) **Revisión y reporte:** Ambas partes acuerdan realizar revisiones periódicas del desempeño del servicio y compartir informes de disponibilidad. Estas revisiones se llevarán a cabo la última semana de cada mes y servirán como base para mejorar continuamente la calidad del servicio y abordar cualquier problema o inquietud.
- e) **Cambios en el acuerdo:** Cualquier cambio en los niveles de servicio, el rango horario de servicio o las penalidades requerirá un acuerdo mutuo por escrito entre el BANCO y el PROVEEDOR.

- f) **Responsabilidades del BANCO:** El BANCO asume la responsabilidad de mantener una comunicación directa con los usuarios de la plataforma, enfocándose en la disponibilidad y el alcance del soporte. De manera que es importante tener en cuenta que el BANCO será responsable de eventos relacionados con problemas de internet o con el hardware utilizado por los usuarios.

Para garantizar un proceso eficiente de análisis y resolución de incidentes, el BANCO deberá contar con un equipo de soporte de primera línea (N1 BANCO). Este equipo será responsable de investigar y documentar los incidentes reportados por los usuarios, recopilando evidencias relevantes para proporcionar un informe detallado al equipo de soporte del PROVEEDOR.

La función principal del N1 BANCO es realizar una primera evaluación de las eventualidades y recopilar información precisa para facilitar una comunicación efectiva con el equipo de soporte del Proveedor. Esto asegurará una colaboración eficiente entre ambas partes para resolver los problemas de manera oportuna y efectiva.

Es importante destacar que la responsabilidad del BANCO se limita a la gestión de la comunicación con los usuarios y el análisis inicial de los incidentes. El Proveedor será responsable de brindar el soporte técnico necesario para abordar los problemas reportados por los usuarios, basándose en la información proporcionada por el N1 del BANCO.

- g) **Asistencia de soporte para analistas técnicos N1 BANCO:**  
El Soporte de Nivel 1 (N1) del BANCO se comunicará con el equipo de soporte del proveedor mediante una plataforma de registro de incidencias y problemas. La responsabilidad del N1 BANCO abarcará la gestión de incidentes conocidos los cuales serán brindados por el PROVEEDOR, estas gestiones incluirán incidentes de conexión a Internet, errores operativos por parte de los usuarios, así como cualquier desarrollo específico del BANCO que esté integrado con la PLATAFORMA DIGITAL.

Para reportar un incidente, el personal del N1 BANCO ingresará la información a través de un sistema de tickets proporcionado por el PROVEEDOR. Este sistema generará un número de incidente que permitirá al N1 BANCO hacer un seguimiento del progreso en la



resolución de este. En casos de incidentes críticos, el N1 Banco utilizará tanto el correo electrónico como canales de comunicación adicionales como WhatsApp, Telegram o Slack para notificar al equipo de soporte del PROVEEDOR.

h) **Campos de la plataforma de gestión de incidentes:** Al momento de reportar un incidente, es fundamental tener en cuenta los siguientes campos para proporcionar una descripción precisa y detallada del problema:

- Número de Incidente (si ya ha sido asignado): Identificar el número de incidente, en caso de haber sido previamente asignado.
- Fecha y Hora de Detección del Incidente: Registrar la fecha y hora en la que se detectó el incidente.
- Quién Reporta el Incidente (Nombre, Cargo y Área del Usuario): Indicar el nombre, cargo y área del usuario que reporta el incidente.
- Descripción Clara y Concisa del Incidente: Detallar de manera clara y concisa la naturaleza del incidente ocurrido.
- Detalles Específicos del Problema Experimentado: Proporcionar detalles específicos sobre el problema experimentado, incluyendo mensajes de error o comportamientos inesperados.
- Áreas Afectadas: Identificar las áreas o sistemas que se ven afectados por el incidente.
- Número de Usuarios o Clientes Afectados: Especificar la cantidad de usuarios o clientes que se ven afectados por el incidente.
- Incidente(s) Relacionado(s): Si existen incidentes relacionados, mencionarlos para facilitar la comprensión del contexto, además de tener registro de reincidencias.
- Descripción del Nivel de Interrupción: Indicar el nivel de interrupción del incidente, ya sea "una vez", "frecuente" o "bloqueante", para evaluar su impacto.
- Nivel de Prioridad Asignado al Incidente: Asignar un nivel de prioridad al incidente, clasificándolo como "crítico", "alto", "medio" o "bajo", según su urgencia y gravedad.
- Capturas de Pantalla, Registros y Otros Documentos: Adjuntar capturas de pantalla, registros o cualquier otro documento que respalde y ayude a comprender el incidente de manera más precisa.

i) **Consideraciones:**

- Para cerrar un ticket de incidente, se requerirá la aprobación tanto del proveedor como del Nivel 1 (N1) del Banco.
- El Banco deberá contar con acceso a los datos generados por cada incidencia, lo cual le permitirá realizar reportes y análisis de estos. En caso de ser factible, el proveedor brindará al Banco reportes adicionales que servirán como apoyo y para ampliar el conocimiento.
- Las atenciones y la plataforma de gestión de incidencias deberán ser al 100% en español.
- El proveedor será el encargo de brindar los números o contactos con los que se entablará contacto para la gestión de la incidencia.
- En tiempo de solución empieza a correr desde que el incidente es reportado en el sistema de gestión de incidencias.

#### **Consulta 10 sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio**

1) Se solicita que se incluya esta cláusula aclaratoria:

Se excluye en el cálculo de la disponibilidad del Servicio, cuando está relacionada con problemas o fallos externos que no son función de la plataforma digital, tales como manera de ejemplo: fallos de los API o componentes del BANCO, servicios de proveedores contratados por el BANCO como por ejemplo servicios de mensajería, consulta con centrales de riesgo, u otros proveedores. Igualmente, fallos que se

presentan por de contingencias internas propias de los clientes como alta intermitencia de internet que puede resultar en rendimiento del servicio.

**Respuesta 10**

Punto 1: De acuerdo que se incluya la cláusula aclaratoria, con la finalidad de determinar adecuadamente las responsabilidades.

- j) Este acuerdo de niveles de servicio representa un compromiso entre el BANCO y el PROVEEDOR para garantizar la disponibilidad del servicio dentro del rango horario acordado y establecer las penalidades por incumplimiento. Ambas partes acuerdan cumplir con los términos y condiciones establecidos en este acuerdo.

**4.5. Bolsa de horas para soporte y mantenimiento:** El PROVEEDOR deberá considerar una cantidad mínima de 150 horas de soporte y mantenimiento para que el BANCO las administre.

<b>4.5 Bolsa de horas para soporte y mantenimiento:</b>	41	El PROVEEDOR deberá considerar una cantidad mínima de 150 horas de soporte y mantenimiento para que el BANCO las administre.	¿Desde cuándo se requiere habilitar estas horas? ¿Es a partir de la finalización del proyecto? ¿Las horas de administración de la infraestructura SAAS están incluidas en este paquete o deben considerarse por separado? ¿Estas horas están fuera del monto de referencia?	<b>Respuesta:</b> Sí, es necesario habilitar estas horas después de la finalización del proyecto y durante el primer año de prestación de servicio. Las horas de administración de la infraestructura SAAS no están incluidas en la bolsa de horas, porque son parte del servicio del proveedor de la plataforma de créditos. Las horas están incluidas dentro del monto de referencia.
---	----	--	---	--

**4.6. Modalidad del desarrollo del proyecto:**

- a) El servicio se puede brindar de manera presencial o remota, no obstante, es fundamental establecer los canales de comunicación y fechas para realizar un seguimiento efectivo y proporcionar retroalimentación durante el desarrollo del proyecto.
- b) El PROVEEDOR podrá acceder a toda la información necesaria proporcionada por el BANCO para dar inicio al proceso de diseño y desarrollo de la PLATAFORMA DIGITAL. Con esta información, el PROVEEDOR podrá elaborar un plan integral que abarque todas las etapas del proyecto.
- c) El enfoque adoptado para el desarrollo del proyecto se basará en frameworks ágiles, los cuales permiten una metodología flexible y adaptativa. Se utilizarán sprints, para lograr avances significativos en el proyecto de manera iterativa.
- d) Durante cada sprint, el PROVEEDOR involucrará a los interesados del BANCO en revisiones periódicas para recibir retroalimentación, abordar inquietudes y ajustar el enfoque del proyecto según sea necesario.
- e) El equipo que debe poner a disposición del proyecto el PROVEEDOR debe estar conformado como mínimo con los siguientes perfiles:
  - Jefe del proyecto: Responsable ante el BANCO de la implementación de la PLATAFORMA DIGITAL. Asimismo, como función debe reportar los avances de cada fase.
  - Analista de Negocios o Funcional: Encargado de comprender las necesidades y los requisitos específicos del BANCO.

- Equipo implementador: Responsables de realizar las definiciones y configuraciones en la PLATAFORMA DIGITAL.
- Ingeniero de seguridad: Encargado de garantizar la protección de la plataforma contra amenazas y vulnerabilidades, desarrolla estrategias de seguridad, realiza pruebas de penetración y establece medidas de seguridad para proteger los datos del BANCO y la privacidad de los usuarios.
- Equipo de pruebas y calidad: Realizará pruebas exhaustivas para validar la funcionalidad, la usabilidad y la calidad del software. Esto incluye pruebas de rendimiento, pruebas de integración y pruebas de seguridad.
- Scrum Master: Encargado de aplicar y administrar las metodologías ágiles, para maximizar la eficiencia, la colaboración y la entrega de valor en el desarrollo de la plataforma.

**Nota:** El PROVEEDOR del servicio, podrá proponer alternativas alineadas a las buenas prácticas para el desarrollo del proyecto; antes de su implementación esta propuesta deberá ser revisada y aprobada por el BANCO.

## V. ENTREGABLES

Los entregables se han establecido según las fases del proyecto:

N°	Fase	Actividades	Entregables	Formato
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación.	- Plan de trabajo. - Cronograma detallando las actividades de implementación.	.pdf y editable
2	1er Producto mínimo viable (Implementación de plataforma de créditos)	Configuración de plataforma de créditos	- Informe de definición y configuración del proceso de créditos que será parte del piloto. - Acta de pase a producción del piloto.	.pdf
		Despliegue de piloto en al menos 1 agencia		
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Informe de definición y configuración del proceso de créditos. - Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	.pdf y editable
		Ajustes y despliegue masivo de la plataforma de créditos		

3	2do Producto mínimo viable (Implementación de los chatbot)	Configuración del chatbot (3 flujos)	- Informe de definición y configuración de los 3 flujos del chatbot.	Físico o pdf
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	.pdf y editable
		Ajustes y despliegue masivo de los chatbot (3 flujos)		

## VI. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

### 6.1. Plazo de implementación de la plataforma de créditos

La implementación deberá ejecutarse en un plazo máximo de 240 días calendarios, contado a partir del día siguiente de la entrega de la orden de servicio o suscripción del contrato. EL BANCO designará desde el primer día del servicio, a tiempo completo al responsable del equipo técnico para las coordinaciones necesarias.

N°	Fase	Actividades	Entregables	Plazo (días calendarios)*
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación.	- Plan de trabajo. - Cronograma detallando las actividades de implementación.	15 días
2	1er Producto mínimo viable (Implementación de plataforma de créditos)	Configuración de plataforma de créditos	- Informe de definición y configuración del proceso de créditos que será parte del piloto. - Acta de pase a producción del piloto.	75 días
		Despliegue de piloto en al menos 1 agencia		
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Informe de definición y configuración del proceso de créditos. - Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	60 días
		Ajustes y despliegue masivo de la plataforma de créditos		

3	2do Producto mínimo viable (Implementación de los chatbot)	Configuración del chatbot (3 flujos)	- Informe de definición y configuración de los 3 flujos del chatbot.	45 días
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	45 días

\*Se debe considerar que los plazos (días calendarios) son secuenciales conforme se realizan los entregables

### 6.2. Inicio de ejecución del servicio de la plataforma de créditos

El servicio brindado deberá ejecutarse en un plazo de 360 días (1 año) contando a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable (plataforma de créditos) se podrá realizar la firma de actas para el inicio del servicio.

#### Consulta 22

Capítulo III, Punto 6.2, ¿Cuál es el plan de masificación a asesores comerciales, a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable?, ¿Cuál es el potencial total de asesores comerciales?

#### Respuesta 22

El MVP 1 debe finalizar con la implementación de la plataforma en todas las agencias. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que la entrega del MVP 1 está programada para 150 días después del inicio de la implementación, y las primeras implementaciones en las agencias iniciales se realizarán a los 90 días (piloto). El plan de implementación será diseñado por la gerencia de negocios, teniendo en cuenta las circunstancias y facilidades específicas que surjan en cada agencia.

## VII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Para efecto del trámite del pago, la Gerencia de Transformación Digital e Innovación, de no haber observaciones, deberá otorgar la conformidad del servicio dentro de un plazo de 15 días hábiles de recibido el servicio y haber recepcionado la factura o comprobante de pago correspondiente.

### 7.1. Pago por implementación

N°	Fase	Actividades	Entregables	% de Pago
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación.	- Plan de trabajo. - Cronograma detallando las actividades de implementación.	15%

N°	Fase	Actividades	Entregables	% de Pago
2	1er Producto mínimo viable (Implementación de plataforma de créditos)	Configuración de plataforma de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de definición y configuración del proceso de créditos que será parte del piloto.</li> <li>- Acta de pase a producción del piloto.</li> </ul>	20%
		Despliegue de piloto en al menos 1 agencia		
		Capacitaciones técnicas y de usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de capacitación.</li> <li>- Informe de definición y configuración del proceso de créditos.</li> <li>- Acta del pase a producción.</li> <li>- Acta de cierre del reléase.</li> </ul>	30%
		Ajustes y despliegue masivo de la plataforma de créditos		
3	2do Producto mínimo viable (Implementación de los chatbot)	Configuración del chatbot (3 flujos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de definición y configuración de los 3 flujos del chatbot.</li> </ul>	15%
		Capacitaciones técnicas y de usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de capacitación.</li> <li>- Acta del pase a producción.</li> <li>- Acta de cierre del reléase.</li> </ul>	20%
		Ajustes y despliegue masivo de los chatbot (3 flujos)		

**Consulta 12** sobre 1 Pago por implementación

Para los términos de pago de implementación sea en acorde con el esfuerzo y los recursos que tienen que estar

N°	Fase	Actividades	Entregables	% de Pago
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación		20%

2	MVP 1a	(1er Producto Viable - PARTE 1)		20%
3	MVP 2	Piloto en 1 agencia, con MVP		10%
4	MVP 1b	Implementacion de la capa del core Bancario del Banco		5%
5	MVP 3	Salida a producción del producto 1 viable		15%
6	MVP 4	<b>(2ndo Producto Viable también definido como Chatbot</b> Modulo de seguimiento y sus 3 flujos		20%
7	MVP 5	Salida a producción del segundo producto y se da por finalizado con el entrenamiento		10%

Referencia al Contrato:

### **Respuesta 12**

Seguir con lo que se especifica en los términos de referencia de acuerdo a la bases Sobre la propuesta de nuevos porcentajes para el pago del servicio, en esta etapa ya no es posible realizar ajustes a los porcentajes de pago, toda vez que en el estudio de mercado se compartió integralmente los TDR donde ya se planteaba dicho cronograma y no hubo observaciones al respecto.

### **7.2. Pago por servicio**

El pago del servicio se podrá realizar a partir de la culminación del primer producto mínimo viable (plataforma de créditos), se llevará a cabo de manera mensual y estará sujeta a la cantidad de transacciones o al número de usuarios del banco.

El BANCO debe pagar las obligaciones pactadas al PROVEEDOR dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la conformidad del servicio, siempre verificando las condiciones establecidas en el contrato.

**CAPÍTULO IV****CRITERIOS DE EVALUACIÓN  
EVALUACIÓN TÉCNICA  
(Puntaje Máximo: 100 Puntos)**

A fin de permitir la selección de la mejor oferta en relación con la necesidad que se requiere contratar, se consigna los siguientes factores de evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
A. Experiencia del postor	30.00 PUNTOS
B. Implementaciones de la Plataforma de Créditos en Empresas Financieras en Perú	50.00 PUNTOS
C. Plazo de Implementación del Servicio	20.00 PUNTOS
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100.00 PUNTOS</b>

Previamente a proceder a evaluar la documentación de carácter técnico, en el supuesto de haberse presentado una promesa formal de consorcio, deberá verificarse que los representantes de las empresas participantes posean las facultades suficientes para suscribir dicho tipo de contratos. Si se advirtiera que alguno de los representantes de dichas empresas careciera de estas facultades, se deberá descalificar al postor.

**A. EXPERIENCIA DEL POSTOR****Máximo 30.00 puntos**

**Anexo N°07** La experiencia se calificará considerando el monto facturado acumulado por el postor por prestaciones iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante el período de ocho (08) años a la fecha de presentación de la oferta, por un monto máximo acumulado de hasta cinco (5) Veces el valor referencial.

Tal experiencia se acreditará mediante contratos y su respectiva conformidad o mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente (el postor podrá presentar entre otros: voucher de depósito, reporte de estado de cuenta o que la cancelación conste en el mismo documento), prestados a uno o más clientes, sin establecer limitaciones por el monto o el tiempo de cada contratación que se pretenda acreditar. Los comprobantes de pago y/o contratos que se presenten deberán acreditar experiencia en la **Plataforma de Créditos o similares**, relacionados directamente al objeto de la presente convocatoria.

La asignación de puntaje será de acuerdo al siguiente criterio:

CRITERIO EXPERIENCIA DEL POSTOR: MONTO FACTURADO ACUMULADO	Puntos
• Monto acumulado igual o mayor a 5 veces el valor referencial	30.00
• Monto acumulado igual o mayor a 3 veces el valor referencial y menor a 5 veces el valor referencial	20.00
• Monto acumulado igual o mayor a 1 vez el valor referencial y menor a 3 veces el valor referencial	10.00
• Monto menor a 1 vez el valor referencial	0.00



**Consulta 15**

Para el cálculo de cambio de contratos en los 8 años de dólares a soles, de pesos colombianos a dólares el valor en referencia al momento de esta propuesta?

- sería el a la fecha actual.

**Respuesta 15**

Se considera el tipo de cambio vigente en el periodo de suscripción y ejecución del contrato

**B. IMPLEMENTACIONES DE LA PLATAFORMA DE CRÉDITOS EN EMPRESAS FINANCIERAS EN PERÚ** **Máximo 50.00 puntos**

se calificará según el número de implementaciones realizadas de la plataforma de créditos en empresas del sector financiero en el mercado peruano, en los últimos tres años.

La asignación del puntaje será de acuerdo con el siguiente criterio:

<b>CRITERIO EXPERIENCIA DEL POSTOR: MONTO FACTURADO ACUMULADO</b>	<b>Puntos</b>
• 2 o más implementaciones en empresas financieras en el Perú	50.00
• 1 implementación en empresas financieras en el Perú	25.00
• Ninguna implementación en empresas financieras en el Perú	0.00

A efecto de obtener el puntaje deberá presentar documentación que permita acreditar las participaciones realizadas (contratos, constancias o cualquier otro documento que permita verificar su participación).

**Consulta 1**

Nuestra empresa es una subsidiaria Peruana de una empresa extranjera. El proyecto se ejecutará con recursos y personal tanto de la empresa local Peruana como de la casa matriz extranjera. En ese escenario, ¿es necesario registrar participar como consorcio entre la empresa matriz extranjera y su subsidiaria o basta con participar desde la subsidiaria?

**Respuesta 1**

Debe preferencia debe participar con la subsidiaria Perú.

**C. PLAZO DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO** **Máximo 20.00 puntos**

Se calificará la mejora en el plazo de implementación del servicio **(en cualquiera de las 3 fases, cuyo plazo total de implementación de acuerdo con las Bases es de 240 días)**, según el siguiente detalle:

Implementación del servicio en un plazo de 180 días calendarios.....20.00 puntos  
Implementación del servicio en un plazo de 181 al 210 días calendarios.....15.00 puntos  
Implementación del servicio en un plazo de 211 a 239 días calendarios.....05.00 puntos

A efecto de obtener el puntaje en el presente factor, el postor deberá especificar la mejora en el plazo de implementación, **debiendo precisar la mejora en la fase o fases que considere**, en el **Anexo N°06**.

Para poder ofrecer esta mejora, deberán tener en consideración que el plazo establecido en los Términos de Referencia para estas etapas es de 240 días calendario, no teniendo puntaje alguno al ofrecer este plazo.

### **Consulta 11** sobre PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Como el BANCO propone que se cambie el ANEXO 06 para reflejar las condiciones de implementación de 180 días? Y como propone que se cambie el cronograma de implementación.

Adicionalmente, como el BANCO propone minimizar los tiempos o el impacto de las dependencias de integración del core bancario del BANCO?

Específicamente para ejecutar el plan en un cronograma de 180 días se propone el uso de una metodología 'AGILE' (AGIL) en su implementación que utiliza conceptos de Minimal Viable Product – (“MVP” Producto Mínimo Viable) e incorpora una serie de Sprints, de una duración de 2 semanas.

Antes del inicio de los MVP se tiene una fase de planificación del proyecto de una duración de 15 días calendarios donde se finaliza el documento de configuración de los productos (flujo producto de crédito, reglas y políticas) y cronograma de trabajo.

Un cambio de cronograma y dependencias:

**MVP 1a** para el Implementación del Otorgamiento del Crédito (**1er Producto Viable - PARTE 1**) que tiene una duración de aproximadamente 6 semanas, donde se utiliza una configuración pre-establecida de producto de crédito agro, con la reglas y políticas del BANCO, utilizando una jornada digital que has sido elaborada con la mejores prácticas para una experiencia optimizada de los usuarios y los clientes, y con el más alto nivel de digitalización y automatización para realizar los procesos de admisión, evaluación y desembolso dentro de un modelo de asesor comercial en campo, e igualmente de autogestión por de los clientes, cumpliendo con los estándares y protocolos de seguridad. Para este MVP 1 se utilizar un simulador de API con datos sintéticos para eliminar la dependencia de integración y tener la conformidad en la funcionalidad completa del producto digital de AGRO.

**MVP 1b** para el Implementación la capa de integración de API con el core bancario. Duración de 9 semanas.

**MVP 2** para la realización de un piloto en 1 agencia, con MVP 1a y la implementación la consulta de API para el cliente y créditos, con un desembolso manual al finalizarse el crédito para adaptaciones de aprendizajes del piloto, y despliegue masivo de la plataforma de créditos a todas las agencias y usuarios. Este MVP tiene una duración de 4 semanas. Se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

**MVP 3** a completarse el MVP2 y MVP 1b es la salida a producción tiene una duración de 5 semanas y se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

**MVP 4** para el Implementación del Seguimiento del Crédito y Flujos (**2ndo Producto Viable también definido como Chatbot**) que tiene una duración de aproximadamente 8 semanas y se inicia al completarse el MVP 1a, y en paralelo con el MVP 2. Para este MVP se desarrollan 3 flujos: créditos, cobranza, y administrativo de consultas del equipo de negocios.

**MVP 5** el cronograma de 4 semanas y se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

**Respuesta 11**

La modificación del plazo de implementación de la plataforma de crédito es facultativo; es decir, depende de cada proveedor proponer un plazo mas corto según los puntos que desea obtener.

Así mismo, en caso el proveedor proponga un plazo menor a los 240 días calendarios, el proveedor deberá considerar algunos días menos en las fases que sean aplicables.

El banco propondrá a un equipo al inicio del proyecto para el desarrollo de las integraciones, con la finalidad de brindar al proveedor los mecanismos de acceso que la plataforma de créditos necesita para su integración con el core bancario.

Asimismo, el proyecto se ha planificado para aplicar metodologías ágiles durante la ejecución del mismo.

Sobre la propuesta de cambio al cronograma, en esta etapa ya no es posible realizar ajustes al cronograma, toda vez que en el estudio de mercado se compartió integralmente los TDR donde ya se planteaba dicho cronograma y no hubo observaciones al respecto.

**PARA ACCEDER A LA ETAPA DE EVALUACIÓN ECONÓMICA, EL POSTOR DEBERÁ OBTENER UN PUNTAJE TÉCNICO MÍNIMO DE OCHENTA (80.00) PUNTOS.**

**Se aceptarán ofertas de los postores que cumplan con los requisitos ya exigidos y se calificará de acuerdo a los criterios de evaluación ya definidos**

Para el otorgamiento de la Buena se utilizará la siguiente ponderación:

**Oferta Técnica : 0.6**  
**Oferta Económica: 0.4**

<b>Ponderación económica</b>			¿Cuál es el enfoque previsto para la ponderación económica en la determinación del puntaje? ¿Se establece algún rango de puntajes, similar a lo previsto en la evaluación técnica?	Respuesta: En las bases se encuentran la ponderación para la evaluación técnica y económica.
------------------------------	--	--	--	---

**CAPÍTULO V**

**PROFORMA DE CONTRATO**

Conste por el presente documento, el contrato que celebran, (de manera conjunta se les denominará las “PARTES”), de una parte, el BANCO AGROPECUARIO, con RUC N° 20504565794, con domicilio en Av. República de Panamá N° 3531 Oficina 901, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representado por....., identificado con DNI N°....., y....., identificado con DNI N°....., según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11382875 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quienes en adelante se le denominará “AGROBANCO” y de otra parte....., con RUC N° ..... con domicilio legal en ..... Lima debidamente representado por ..... con DNI N° ..... según poder inscrito en la Partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quien en adelante se le denominará “EL CONTRATISTA” en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha ....., el Comité adjudicó la Buena Pro de la **ADQUISICION NIVEL III N°003-2023** para la **CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**, cuyos detalles e importes totales, constan en los documentos integrantes del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

Por el presente instrumento **EL CONTRATISTA** se compromete a prestar a favor de **AGROBANCO** la **CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**, con arreglo a las Bases, Especificaciones Técnicas y Oferta Técnica y Económica presentada, documentos que forman parte del presente contrato.

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del servicio materia del presente contrato asciende a S/xxxx (xxxxxx con 00/100 SOLES) a todo costo, incluido IGV.

N°	CONCEPTO	Implementación de la plataforma de créditos - Incl IGV	Servicio de la plataforma de créditos (12 meses) Incl IGV	Monto Total S/
1	<b>CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS</b>			
	<b>Total</b>			

<b>CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL</b>	48	El monto total del servicio materia del presente contrato asciende a	El valor de referencia citado en el pliego, a cuál de los siguientes puntos refiere? 1. Implementación de la plataformade créditos – Incl IGV 2. Servicio de la plataforma de créditos (12 meses) ncl IGV 3. Monto Total	<b>Respuesta:</b> Al monto total
--	----	--	---	-------------------------------------

Este monto comprende los costos del servicio, transporte hasta el punto de entrega, seguros e impuestos, así como todo aquello que sea necesario para la correcta ejecución

de la prestación materia del presente contrato.

#### **CLÁUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO**

AGROBANCO se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, previa presentación de la factura correspondiente. Para hacer efectivo el pago, el responsable de dar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los quince (15) días hábiles de ser estos recibidos, a fin de permitir que el pago se realice dentro de los quince (15) días calendarios siguientes.

#### **CLÁUSULA QUINTA: INICIO Y CULMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN**

##### **Plazo de implementación de la plataforma de créditos**

El servicio de implementación deberá ejecutarse en un máximo de 240 días calendarios, contado a partir del día siguiente de la entrega de la orden de servicio o suscripción del contrato. EL BANCO designará desde el primer día del servicio, a tiempo completo al responsable del equipo técnico para las coordinaciones necesarias.

##### **Inicio de ejecución del servicio de la plataforma de créditos**

El servicio deberá ejecutarse en un plazo de 360 días (1 año) contando a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable (plataforma de créditos) se podrá realizar la firma de actas para el inicio del servicio.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las Bases integradas, la oferta ganadora y los documentos derivados del proceso de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA SEPTIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACION**

La conformidad de la prestación estará a cargo de la Gerencia de Transformación Digital e Innovación.

De existir observaciones se consignarán en el acta respectiva, indicándose claramente el sentido de éstas, dándose EL CONTRATISTA un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad del servicio. Dicho plazo no podrá ser menor de dos (2) ni mayor de diez (10) días hábiles. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan.

Este procedimiento no será aplicable cuando el servicio manifiestamente no cumpla con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso AGROBANCO no efectuará la recepción, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades que correspondan.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA**

**EL CONTRATISTA** entregó previa a la suscripción del contrato, la respectiva garantía solidaria, irrevocable, incondicional y de realización automática a sólo requerimiento, a favor de **AGROBANCO**, por los conceptos, importes y vigencias siguientes:

- Por Fiel Cumplimiento del Contrato: Carta Fianza N° XXXXXXXX, emitida por el Banco XXXXXXXX, hasta por la suma de S/. XXXXXX (XXXXXXX con 00/100 Soles), cantidad que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato y tiene una vigencia hasta el xx de xxxxxx del 2024.

La garantía de fiel cumplimiento deberá encontrarse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo de **EL CONTRATISTA**.

Esta garantía es emitida por una empresa bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones o que estén consideradas en la lista actualizada de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

### **Consulta 13 sobre CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA**

Se solicita que esta cláusula dada la naturaleza de una implementación y un monto variable mensual sea acotada al monto de la implementación de S/ 120,000 y con una vigencia de 180 días. Osea

EL CONTRATISTA entregó previa a la suscripción del contrato, la respectiva garantía solidaria, irrevocable, incondicional y de realización automática a sólo requerimiento, a favor de AGROBANCO, por los conceptos, importes y vigencias siguientes:

-

Por Fiel Cumplimiento del Contrato: Carta Fianza N° XXXXXXXX, emitida por el Banco XXXXXXXX, hasta por la suma de **S/. 12,000 (Doce mil con 00/100 Soles)**, cantidad que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto **de la implementación** del contrato y tiene una vigencia hasta el xx de xxxxxx del 2024.

Se aclara que el monto que aplica en esta cláusula es únicamente el de implementación por una duración máxima de 240 días; dado que el valor del contrato tiene rubros de monto pagado mensualmente, y por porcentaje de monto desembolsado.

### **Respuesta 13**

La garantía de Fiel Cumplimiento aplica el 10% del monto total (implementación y servicio por un año), sin embargo, el proveedor podrá solicitar una carta para reducción de la garantía al culminar la implementación del proyecto, el cual quedará supeditado a evaluación previa.

### **CLÁUSULA NOVENA: EJECUCION DE GARANTIA POR FALTA DE RENOVACIÓN**

**AGROBANCO** esta facultada para ejecutar la garantía cuando EL CONTRATISTA no cumpliera con renovarla antes de su vencimiento. Contra esta ejecución, el contratista no tiene derecho a interponer reclamo alguno, conforme a lo dispuesto en el manual de procedimientos de Contrataciones de Agrobanco.

### **CLÁUSULA DECIMO: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

**EI CONTRATISTA** declara que la conformación de su patrimonio y que sus ingresos no provienen de actividades de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera declara que el destino de los ingresos que genere el presente contrato no será utilizado para actividades delictivas.

**EL CONTRATISTA** mantendrá el deber de reserva en forma indeterminada de la información relacionada con el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, sobre la que haya tomado conocimiento como consecuencia del servicio prestado, su incumplimiento será considerado como causal de resolución del presente contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan.

Asimismo, en caso de ser Sujeto Obligado de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 27693 y sus normas modificatorias y complementarias, se compromete a entregar a **AGROBANCO**, la documentación e información que ésta requiera, con la finalidad de sustentar que **CONTRATISTA** viene cumpliendo con las normas de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.”

**CLÁUSULA DECIMO PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION O PROCESAMIENTO DE DATOS**

Las partes acuerdan que la totalidad de la información obtenida por su contraparte con motivo de la ejecución del presente contrato, es de exclusiva propiedad de ambas partes, obligándose las mismas a utilizarlas sólo para los fines del presente contrato.

La aplicación de la presente cláusula está condicionada a que el/los servicio(s) y/o producto(s) contratados se encuentren vinculados al tratamiento de datos personales, de lo contrario sus estipulaciones se entenderán como no puestas, total o parcialmente.

LAS PARTES se obligan a proteger los datos personales entregados por su contraparte, los que pudiera tener acceso en ejecución del presente contrato y/o los que se generen como consecuencia de este (en lo sucesivo, “Los Datos”) implementando las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para su resguardo y acordes con el tratamiento que vaya a efectuarse; evitando su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado. Asimismo, LAS PARTES se obligan a cumplir todas las disposiciones que le correspondan, de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales; su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013- JUS; las demás disposiciones complementarias, modificatorias y/o aclaratorias presentes y/o futuras; así como las que establezca la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Es obligación de LAS PARTES tratar “Los Datos” a razón de lo estrictamente establecido en el presente contrato, encontrándose imposibilitada de utilizarlos para una finalidad distinta o en beneficio propio o de terceros y/o transferirlos sin que medie autorización previa, expresa y escrita por parte de su contraparte, salvo que ello resulte necesario para la ejecución del presente contrato, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de su contraparte previamente y por escrito. En este escenario, LAS PARTES garantizan a su contraparte que el o los receptores de “Los Datos” a los que recurrirá para el cumplimiento de sus obligaciones mantienen niveles de protección y seguridad, según las condiciones previstas en el presente contrato; siendo responsable a su vez de asegurar que el o los receptores que participen en el tratamiento de “Los Datos” cumplan con las disposiciones previstas en la presente cláusula.

LAS PARTES garantizan a su contraparte que “Los Datos” serán tratados únicamente por aquellos empleados o terceros cuya intervención resulte imprescindible para la ejecución del presente contrato; asegurando a su vez que pondrá en conocimiento de estos las medidas de seguridad que han de observar; y, el deber de confidencialidad que han de tener respecto de “Los Datos”, inclusive finalizada la prestación de servicios.

De realizarse flujo transfronterizo de datos personales, LAS PARTES deberán implementar niveles suficientes de protección para los datos personales que se vayan a tratar, de acuerdo con lo previsto en la legislación peruana o por los estándares internacionales en la materia. Asimismo, LAS PARTES deberán establecer cláusulas contractuales que establezcan que el receptor de la información tiene las mismas obligaciones que LAS PARTES en relación a los Datos Personales, así como las condiciones en las que el titular consintió el tratamiento de sus datos personales

Asimismo, LAS PARTES se obligan a dar a conocer los cambios en sus políticas de privacidad o en las condiciones del servicio que presta. LAS PARTES permitirán y contribuirán a la realización de auditorías e inspecciones realizadas por su contraparte y/o terceros designados por este, con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que le resulten aplicables en su condición de encargado y/o responsable de tratamiento.

Concluida la relación contractual o a simple solicitud de su contraparte, **LAS PARTES** se obliga a eliminar “Los Datos” de todos sus sistemas y/o archivos en cualquier formato, debiendo para ello entregar una declaración jurada que sustente el cumplimiento de esta obligación.

En caso cualquiera **LAS PARTES** sea quien suministre a su contraparte datos personales, aquella declara que los mismos han sido recabados, adquiridos y/o actualizados, según corresponda, con arreglo al marco normativo sobre protección de datos personales, lo cual involucra la licitud de su origen y el respeto de todos los principios rectores del derecho de protección de datos personales.

**LAS PARTES** serán responsables por los reclamos, denuncias, procesos judiciales, procedimientos administrativos y/o cualquier otro iniciado en contra de la otra parte; así como por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, en tanto le resulten imputables. En ese sentido, **LAS PARTES** se harán cargo de las costas, costos, gastos, multas, indemnizaciones, así como cualquier otro gasto en que se incurra.

**LAS PARTES** se obligan a no realizar ninguna subcontratación de los servicios objeto del presente contrato, que implique la comunicación a terceros distintos a las partes, de los datos personales a los que tiene acceso como consecuencia de la ejecución del presente contrato. En caso se requiera subcontratar con terceros, parte de los servicios, se deberá contar con autorización por escrito de su contraparte y el subcontratista asumirá idénticas obligaciones a las establecidas para el prestador del servicio en el presente contrato respecto de los datos personales de **LA COMPAÑÍA** o **EL BANCO**.

**LAS PARTES** declaran conocer la Política de Privacidad que tiene su contraparte, manifestando su compromiso a adherirse a los lineamientos incluidos en la misma, así como lograr la adhesión correspondiente por parte de todos sus empleados y de las personas que actúan a su nombre.

#### **CLÁUSULA DECIMO SEGUNDA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

El contratista declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DECIMO TERCERA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad de recepción de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, hasta en el plazo de 1 año.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde

***F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.***

***F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días.***

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que éstos involucrarán obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.



Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, LA ENTIDAD podrá resolver el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final; o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de Fiel Cumplimiento o por el monto diferencial de la oferta (de ser el caso).

La justificación por el retraso se sujeta a lo dispuesto por el Código Civil y demás normas concordantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

- a) **Objetivo:** El objetivo de este acuerdo es establecer los niveles de servicio acordados entre el BANCO y el PROVEEDOR, asegurando la disponibilidad del servicio dentro de un rango horario determinado y estableciendo las penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Dentro de los niveles de servicio se van a medir lo siguiente:

- Nivel de disponibilidad del servicio.
- Cumplimiento de atención de incidencias.

- b) **Nivel de disponibilidad del servicio:** El PROVEEDOR se compromete a mantener una disponibilidad mínima del servicio de 99% mensual del servicio durante el período contractual. La disponibilidad se calculará en base a un período mensual y se medirá utilizando herramientas de monitoreo acordadas por ambas partes.

- **Rango horario de disponibilidad del servicio:** El PROVEEDOR se compromete a proporcionar el servicio durante el siguiente rango horario acordado (Considerar como referencia la hora Perú):

- a. Días laborables (de lunes a viernes): 4:00 hrs a 00:00 hrs
- b. Fines de semana y feriados: 6:00 hrs a 23:00 hrs

- Cualquier mantenimiento de la PLATAFORMA DIGITAL planificado que afecte la disponibilidad del servicio se llevará a cabo fuera del rango horario de servicio acordado, previa notificación y acuerdo entre ambas partes, caso contrario se deberán realizar las coordinaciones para poder realizar el mantenimiento y será realizado con el visto bueno de ambas partes.

- **Penalidad por incumplimiento de la disponibilidad:** En caso de que el PROVEEDOR no cumpla con los niveles de disponibilidad acordados, por cada período de incumplimiento mensual, pagará al BANCO penalidades según el rango de porcentaje de incumplimiento:

<b>% de incumplimiento</b>	<b>Penalidad</b>
[98% - 99%>	3% del costo mensual del servicio
[96% - 98%>	5% del costo mensual del servicio

Si el incumplimiento es **menor al 96%** dentro de los horarios de servicio, el proveedor contará con 10 días calendarios para resolver el inconveniente de indisponibilidad, caso contrario el BANCO tendrá el derecho de rescindir el acuerdo y buscar compensación por cualquier pérdida o daño adicional ocasionado.

Tener en cuenta que la indisponibilidad será calculada en base a los días y horas mencionados en “**Rango horario de disponibilidad del servicio**”

**c) Cumplimiento de atención de incidencias:**

A continuación, se indican los niveles de incidencias considerados para el servicio y su descripción:

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Descripción</b>
Incidente con impacto crítico	Se trata de incidencias que causan interrupciones en el servicio para más del 15% de operaciones y usuarios. Tener en cuenta que si se llega a un nivel de indisponibilidad total del servicio se aplicaría la penalidad por Nivel de disponibilidad del servicio (ver literal b).
Incidente con impacto alto	Se trata de incidencias que causan interrupciones en el servicio para un mínimo del 2.1% y un máximo del 15% de las operaciones de los usuarios o que afectan parcialmente o comprometen la usabilidad del servicio para el mismo rango de los usuarios de manera consistente y reproducible.
Incidente con impacto medio	Se trata de incidencias que causan una interrupción parcial en el servicio o afectan la usabilidad de este para un máximo del 2% de los usuarios de manera consistente. Sin embargo, se cuenta con una forma alternativa para que los usuarios puedan completar sus operaciones en la plataforma.
Incidente con impacto bajo	Se refiere a incidencias que causan inconvenientes parciales en el servicio, los cuales son inconsistentes en su aparición. Sin embargo, se cuenta con una forma alternativa para que los usuarios puedan completar sus operaciones en la plataforma.

**Acuerdo de soporte de incidencia por parte del PROVEEDOR:** lunes a sábado de 8 hrs a 18.00 hrs (Hora peruana)

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente con impacto crítico	Confirmación: 20 minutos. Solución: Máximo 60 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 30 minutos. Solución: Máximo 90 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto medio	Confirmación: 60 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto bajo	Confirmación: 90 minutos. Solución: Máximo 72 horas después de haber recibido la confirmación.

**Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR:** Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 21:00 hrs)

<b>Nivel del Incidente</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>
Incidente- con impacto crítico	Confirmación: 120 minutos.

Nivel del Incidente	Tiempos de respuesta
	Solución: Máximo 120 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 180 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.

**Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

2) Se solicita que los horarios de Domingos y feriados tenga un horario menor que al de lunes a sábado, cambiando

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 21:00 hrs)

a

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 14:00 hrs)

**RESPUESTA 10**

Punto 2: Consideramos que se debe respetar el horario establecido en las bases, toda vez que este servicio también tendrá una funcionalidad de autoservicio para ello la plataforma de créditos debe estar disponible.

**Penalizaciones por incumplimiento del acuerdo de atención de incidencias:**

Se debe tener en cuenta que el % de cumplimiento de incidencias mensual se mide de la siguiente manera:

$$\%Cumplimiento = \frac{\#incidentes\ atendidos\ dentro\ del\ SLA\ (Mensual)}{\#Total\ de\ incidentes\ (Mensual)}$$

El proveedor debe lograr como mínimo un % de cumplimiento del 96% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades:

<b>% de incumplimiento</b>	<b>Penalidad</b>
[93% - 96%>	10% del costo mensual del servicio
[90% - 93%>	15% del costo mensual del servicio
< 90%	20% del costo mensual del servicio

**Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

3) Penalidades por incumplimiento del acuerdo de atención de incidencias, tiene un vacío en términos que existen 2 elementos el de confirmación y el de Solución, adicionalmente tiene una fórmula que no es viable:

El % de cumplimiento de incidencias mensual se mide basado en número de incidentes cuyos tiempos de respuesta que exceden los tiempos de respuestas acordados, y calculados con la siguiente fórmula

$$\% Cumplimiento = \frac{\# incidentes\ atendidos\ dentro\ del\ SLA\ (Mensual)\ que\ no\ cumplen}{\# Total\ de\ incidentes\ (Mensual)}$$

Básicamente, si hay un número de incidencias y una incidencia que tiene 2 minutos por encima, se tendría  $1/3 = 33\%$  o  $1/10 = 10\%$

El proveedor debe lograr como mínimo un % de cumplimiento del 96% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades...

Se propone usar 1) Tiempo de confirmación; 2) utilizar un contador del total de minutos ósea el tiempo que tomo la confirmación.

Se suman los minutos que

$\% \text{ Cumplimiento} = \frac{\text{suma} (\# \text{ de tipo de incidente} * \text{ tiempo permitido de respuesta})}{\# \text{ de minutos incidentes atendidos dentro del SLA (Mensual)}}$

Si el número de incidentes es 110 y el monto de SLA es 115 (5 minutos por encima) sería 95%.

Se propone una base de porcentaje inferior al 90% hasta el 80%.

### **RESPUESTA 10**

Punto 3: Se ha revisado la consulta y hemos determinado que el nuevo cálculo debe ser de la siguiente manera, es decir, no estamos considerando la fórmula propuesta del postor:

$\% \text{ cumplimiento1 (Lunes-Sábado)} = \frac{(\text{N}^\circ \text{ incidente con impacto crítico} * \text{ tiempo solución máximo} + \text{N}^\circ \text{ incidente con impacto alto} * \text{ tiempo de solución máximo} + \text{N}^\circ \text{ incidente con impacto medio} * \text{ tiempo de solución máximo} + \text{N}^\circ \text{ incidente con impacto bajo} * \text{ tiempo de solución máximo})}{\text{suma total del tiempo real de cada incidente atendido}}$

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

Nivel del Incidente	Tiempos de respuesta
Incidente con impacto crítico	Confirmación: 20 minutos. Solución: Máximo 60 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 30 minutos. Solución: Máximo 90 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto medio	Confirmación: 60 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto bajo	Confirmación: 90 minutos. Solución: Máximo 72 horas después de haber recibido la confirmación.

$\% \text{ cumplimiento2 (Domingo-Feriado)} = \frac{(\text{N}^\circ \text{ incidente con impacto crítico} * \text{ tiempo solución máximo} + \text{N}^\circ \text{ incidente con impacto alto} * \text{ tiempo de solución máximo})}{\text{suma total del tiempo real de cada incidente atendido}}$

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

Nivel del Incidente	Tiempos de respuesta
Incidente- con impacto crítico	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 180 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.

Para obtener el % de cumplimiento final se debe utilizar el promedio ponderado:

$\% \text{ cumplimiento final} = \frac{p1 * (\% \text{ cumplimiento1}) + p2 * (\% \text{ cumplimiento2})}{p1 + p2}$

p1: cantidad de días de lunes a sábado en un mes (en caso el feriado cae uno de estos días se debe descontar del total y sumar en el p2).

p2: cantidad de días de domingos y feriados en un mes (en caso el feriado cae un domingo, ya no se considera).

El proveedor debe lograr un mínimo de % de cumplimiento final de 85% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades:

% de cumplimiento	Penalidad
[80% a 85%>	10% del costo mensual del servicio
[75% a 80%>	15% del costo mensual del servicio
<75%	20% del costo mensual del servicio

#### **Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

4) En referencia a la atención del tiempo de respuesta de Confirmación, el contador para el tiempo de atención se dará inicio al recibir información necesaria por parte del equipo de soporte (Nivel 1) del BANCO en la aplicación de incidentes del PROVEEDIR y recibir la aceptación por el equipo de soporte de 4toldfintech que la información permite iniciar la investigación del incidente. Esto podría necesitar de varias comunicaciones entre los equipos de soporte para poder obtener la información requerida para documentar y entender el problema después de la confirmación de recibo del incidente con un siguiente paso de aceptación del incidente.

#### **RESPUESTA 10**

Punto 4: Es un comentario aclarativo del proveedor, para un mejor entendimiento de ambas partes que normalmente se aplica para los niveles de servicio

- d) **Revisión y reporte:** Ambas partes acuerdan realizar revisiones periódicas del desempeño del servicio y compartir informes de disponibilidad. Estas revisiones se llevarán a cabo la última semana de cada mes y servirán como base para mejorar continuamente la calidad del servicio y abordar cualquier problema o inquietud.
- e) **Cambios en el acuerdo:** Cualquier cambio en los niveles de servicio, el rango horario de servicio o las penalidades requerirá un acuerdo mutuo por escrito entre el BANCO y el PROVEEDOR.
- f) **Responsabilidades del BANCO:** El BANCO asume la responsabilidad de mantener una comunicación directa con los usuarios de la plataforma, enfocándose en la disponibilidad y el alcance del soporte. De manera que es importante tener en cuenta que el BANCO será responsable de eventos relacionados con problemas de internet o con el hardware utilizado por los usuarios.  
Para garantizar un proceso eficiente de análisis y resolución de incidentes, el BANCO deberá contar con un equipo de soporte de primera línea (N1 BANCO). Este equipo será responsable de investigar y documentar los incidentes reportados por los usuarios, recopilando evidencias relevantes para proporcionar un informe detallado al equipo de soporte del PROVEEDOR.  
La función principal del N1 BANCO es realizar una primera evaluación de las eventualidades y recopilar información precisa para facilitar una comunicación efectiva con el equipo de soporte del Proveedor. Esto asegurará una colaboración eficiente entre ambas partes para resolver los problemas de manera oportuna y efectiva.  
Es importante destacar que la responsabilidad del BANCO se limita a la gestión de la comunicación con los usuarios y el análisis inicial de los incidentes. El Proveedor será responsable de brindar el soporte técnico necesario para abordar los problemas reportados por los usuarios, basándose en la información proporcionada por el N1 del BANCO.
- g) **Asistencia de soporte para analistas técnicos N1 BANCO:**  
El Soporte de Nivel 1 (N1) del BANCO se comunicará con el equipo de soporte del proveedor mediante una plataforma de registro de incidencias y problemas. La responsabilidad del N1 BANCO abarcará la gestión de incidentes conocidos los

cuales serán brindados por el PROVEEDOR, estas gestiones incluirán incidentes de conexión a Internet, errores operativos por parte de los usuarios, así como cualquier desarrollo específico del BANCO que esté integrado con la PLATAFORMA DIGITAL.

Para reportar un incidente, el personal del N1 BANCO ingresará la información a través de un sistema de tickets proporcionado por el PROVEEDOR. Este sistema generará un número de incidente que permitirá al N1 BANCO hacer un seguimiento del progreso en la resolución de este. En casos de incidentes críticos, el N1 Banco utilizará tanto el correo electrónico como canales de comunicación adicionales como WhatsApp, Telegram o Slack para notificar al equipo de soporte del PROVEEDOR.

h) **Campos de la plataforma de gestión de incidentes:** Al momento de reportar un incidente, es fundamental tener en cuenta los siguientes campos para proporcionar una descripción precisa y detallada del problema:

- Número de Incidente (si ya ha sido asignado): Identificar el número de incidente, en caso de haber sido previamente asignado.
- Fecha y Hora de Detección del Incidente: Registrar la fecha y hora en la que se detectó el incidente.
- Quién Reporta el Incidente (Nombre, Cargo y Área del Usuario): Indicar el nombre, cargo y área del usuario que reporta el incidente.
- Descripción Clara y Concisa del Incidente: Detallar de manera clara y concisa la naturaleza del incidente ocurrido.
- Detalles Específicos del Problema Experimentado: Proporcionar detalles específicos sobre el problema experimentado, incluyendo mensajes de error o comportamientos inesperados.
- Áreas Afectadas: Identificar las áreas o sistemas que se ven afectados por el incidente.
- Número de Usuarios o Clientes Afectados: Especificar la cantidad de usuarios o clientes que se ven afectados por el incidente.
- Incidente(s) Relacionado(s): Si existen incidentes relacionados, mencionarlos para facilitar la comprensión del contexto, además de tener registro de reincidencias.
- Descripción del Nivel de Interrupción: Indicar el nivel de interrupción del incidente, ya sea "una vez", "frecuente" o "bloqueante", para evaluar su impacto.
- Nivel de Prioridad Asignado al Incidente: Asignar un nivel de prioridad al incidente, clasificándolo como "crítico", "alto", "medio" o "bajo", según su urgencia y gravedad.
- Capturas de Pantalla, Registros y Otros Documentos: Adjuntar capturas de pantalla, registros o cualquier otro documento que respalde y ayude a comprender el incidente de manera más precisa.

i) **Consideraciones:**

- Para cerrar un ticket de incidente, se requerirá la aprobación tanto del proveedor como del Nivel 1 (N1) del Banco.
- El Banco deberá contar con acceso a los datos generados por cada incidencia, lo cual le permitirá realizar reportes y análisis de estos. En caso de ser factible, el proveedor brindará al Banco reportes adicionales que servirán como apoyo y para ampliar el conocimiento.
- Las atenciones y la plataforma de gestión de incidencias deberán ser al 100% en español.
- El proveedor será el encargo de brindar los números o contactos con los que se entablará contacto para la gestión de la incidencia.
- En tiempo de solución empieza a correr desde que el incidente es reportado en el sistema de gestión de incidencias.

**Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

1) Se solicita que se incluya esta cláusula aclaratoria:

Se excluye en el cálculo de la disponibilidad del Servicio, cuando está relacionada con problemas o fallos externos que no son función de la plataforma digital, tales como manera de ejemplo: fallos de los API o componentes del BANCO, servicios de proveedores contratados por el BANCO como por ejemplo servicios de mensajería, consulta con centrales de riesgo, u otros proveedores. Igualmente, fallos que se presentan por contingencias internas propias de los clientes como alta intermitencia de internet que puede resultar en rendimiento del servicio.

**Respuesta 10**

Punto 1: De acuerdo que se incluya la cláusula aclaratoria, con la finalidad de determinar adecuadamente las responsabilidades.

- j) Este acuerdo de niveles de servicio representa un compromiso entre el BANCO y el PROVEEDOR para garantizar la disponibilidad del servicio dentro del rango horario acordado y establecer las penalidades por incumplimiento. Ambas partes acuerdan cumplir con los términos y condiciones establecidos en este acuerdo

**CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Constituirán causales de resolución, previa notificación, del presente contrato las siguientes:

1. El acuerdo mutuo de ambas partes.
2. El incumplimiento parcial, tardío o defectuoso de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA contenidas en el presente contrato.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito calificados de conformidad con lo previsto en la ley.
4. Unilateralmente por incumplimiento reiterado de cualquiera de las partes de las obligaciones a su cargo (sin perjuicio de las acciones a que haya lugar en virtud de dicho incumplimiento)
5. Por terminación unilateral anticipada previa comunicación escrita remitida a la otra parte con una antelación no menor de treinta (30) días, sin que por esto se entienda que hay lugar al cobro de indemnización alguna a favor de la otra parte

**Consulta 14** CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

5. Por terminación unilateral anticipada previa comunicación escrita remitida a la otra parte con una antelación no menor de treinta (30) días, sin que por esto se entienda que hay lugar al cobro de indemnización alguna a favor de la otra parte.

En el caso del servicio mensual con un proveedor en la nube, requieres que esta cláusula tenga no menor de ciento veinte (120) días

**Respuesta 14**

La comunicación para la resolución del contrato será no menor a 120 días.

**CLÁUSULA DECIMO SEPTIMA: DE TRANSICIÓN DE SALIDA**

La resolución o término del contrato, EL CONTRATISTA está obligado a mantener a disposición de AGROBANCO los servicios contratados hasta por sesenta (60) días a fin de se pueda ejecutar la migración. Durante este periodo AGROBANCO requerirá la entrega de información a EL CONTRATISTA, especificando el medio y tiempos de atención.

Una vez finalizado el proceso de migración AGROBANCO comunicará a EL CONTRATISTA la ejecución del proceso de borrado de toda la información contenida en sus sistemas.

**CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

Sin perjuicio de la indemnización por daño ulterior, las sanciones administrativas y pecuniarias aplicadas a EL CONTRATISTA, no lo eximen de cumplir con las demás obligaciones pactadas ni de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: ANTICORRUPCIÓN**

**15.1 EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** declara de manera expresa, incondicional e irrevocable, y bajo responsabilidad, que no ha infringido ni ha vulnerado, y que no infringirá ni vulnerará alguna cualesquiera de las normas que regulan la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30424 y normas modificatorias, sustitutorias y/o complementarias, y lo señalado en el Decreto Legislativo N° 1106, Decreto Legislativo de lucha eficaz contra el lavado de activos y otros delitos relacionados a la minería ilegal y crimen organizado y normas modificatorias, sustitutorias y/o complementarias. De igual manera, **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** declara de manera expresa, incondicional e irrevocable, y bajo responsabilidad que no ha cometido ni cometerá, los delitos tipificados en los Artículos 384, 397, 397-A, 398 y 400 del Código Penal Peruano vigente ni otros cualesquiera delitos análogos que afecten la relación contractual entre las partes que suscriben el presente Contrato y generen un perjuicio a la reputación de AGROBANCO, al leal saber y entender de este último.

**15.2** Teniendo en cuenta lo indicado, **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE**, declara conocer y se compromete a cumplir todas y cada una de las siguientes políticas de prevención de Corrupción; asimismo, se compromete a tomar todas y cada una de las medidas necesarias, con el objeto que sus subcontratistas, agentes y/o cualquier otro tercero que esté sujeto a su control, cumplan, en su totalidad, con las políticas de prevención de AGROBANCO, las mismas que se detallan a continuación:

- a. **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** se compromete a mantener un alto nivel de integridad en sus procesos comerciales y en la ejecución del servicio o producto materia de la relación comercial con AGROBANCO.
- b. **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** se compromete y obliga, de manera expresa, incondicional e irrevocable, a no otorgar, donar y/o entregar obsequios, regalos y/o dinero u otros bienes de valor a los colaboradores de AGROBANCO para su beneficio u otros afines que vulneren los intereses de este último. Están exonerados de lo expuesto los productos perecibles, merchandising o de menor cuantía que no superen los US\$ 50.00.
- c. **AGROBANCO**, prohíbe estrictamente realizar las siguientes actividades:

- Los actos de corrupción, para retener u obtener negocios o lograr ventajas indebidas. No existen justificaciones o razones válidas que permitan tolerar o aceptar este tipo de conductas.
- Ofrecer, pagar, donar o dar dinero o bienes de valor a un funcionario público o tercero con el fin de obtener un beneficio indebido o negocios a favor de AGROBANCO.
- Los pagos de facilitación de trámites o atención de requerimientos u otros dirigidos a los colaboradores de AGROBANCO y/o funcionarios públicos con la finalidad de obtener un beneficio.
- Intentar inducir a un funcionario público o tercero, local o extranjero, a incumplir u omitir actos en contra de sus funciones, obligaciones y tomar decisiones vulnerando los procedimientos o normas vigentes, o realizar cualquier otro acto ilegal o no ético
- Inducir, no informar o permitir que se vulnere lo dispuesto en la presente declaración y la regulación vigente referente a los delitos mencionados u otros



relacionados que puedan generar responsabilidad y un perjuicio reputacional a AGROBANCO.

- 15.3** El incumplimiento de la presente Cláusula por parte de **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** genera la resolución del presente Contrato de pleno derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1430 del Código Civil. **EL BANCO** mediante comunicación escrita notificará a **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** la causal de resolución del Contrato, a su leal saber y entender. AGROBANCO se reserva el derecho de ejecutar las acciones civiles y/o penales que pudiesen corresponder ante este incumplimiento.
- 15.4** La resolución del presente Contrato genera que **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** no tenga derecho a reembolso, restitución, devolución o al pago por compensación o indemnización, ni pago de suma de dinero alguna por las inversiones o prestaciones realizadas durante la ejecución del presente Contrato; no pudiendo exigir a **AGROBANCO** ninguno de los conceptos antes mencionados.
- 15.5** Adicionalmente, y sin perjuicio de lo señalado en los numerales 15.3 y 15.4 de la presente Cláusula, **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** declara, de manera expresa, incondicional e irrevocable que, en caso que este último, sus directores, gerentes y/o sus representantes, incumpla de manera parcial o total, alguna cualquiera de las obligaciones asumidas por **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** en virtud de la presente Cláusula Décimo Quinta, **EL PROVEEDOR / CONTRAPARTE** libera y liberará de toda y cualquier responsabilidad, y asume la obligación de indemnizar y mantener indemne, e indemnizará y mantendrá indemne a AGROBANCO, por todo y cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir AGROBANCO, sus directivos, funcionarios, operadores, asesores, y/o empleados, así como cualquier bien o activo de su respectiva propiedad como resultado y en relación a cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo pero sin limitarse a todos los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de cualquier estipulación de la presente Cláusula, durante y/o en virtud de la ejecución del presente Contrato.

#### **CLAUSULA VIGESIMA: FISCALIZACIÓN**

La ejecución de las prestaciones acordadas en el presente contrato a cargo de **EL CONTRATISTA** podrán ser objeto de revisión por parte de **LA ENTIDAD**, previa comunicación con un mínimo de 24 horas de anticipación, lo que incluye la posibilidad que dichas revisiones puedan ser efectuadas por sus Área de Auditoría Interna, Órgano de Control Institucional, su Sociedad de Auditoría Externa e incluso la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de estimarlo necesario dicho ente supervisor.

Para estos efectos, **EL CONTRATISTA**, brindará a **LA ENTIDAD** la información necesaria para verificar el cumplimiento de prestaciones, debiendo también permitir la inspección de los servicios prestados por parte de cualquiera de los funcionarios y/o entidades señaladas en el párrafo anterior, si así fuere solicitado. Si producto de dichas revisiones se adviertas deficiencias, **EL CONTRATISTA** deberá coordinar con **LA ENTIDAD** un plazo prudente para subsanación y, si no hay acuerdo, **LA ENTIDAD** podrá determinar un plazo máximo para ello.

Si **EL CONTRATISTA** no permite la inspección y/o revisión sin causa justa, o no cumple con subsanar las diferencias que le fueran advertidas en los plazos establecidos, **LA ENTIDAD** podrá resolver el contrato de pleno derecho, constituyendo la presente una cláusula resolutoria expresa, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil.

**CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: CONFIDENCIALIDAD**

**EL CONTRATISTA** se compromete a mantener absoluta confidencialidad respecto de cualquier información que reciba o se desprenda del presente contrato, y en especial aquella vinculada con los clientes/prestatarios/colaboradores de **LA ENTIDAD**, su mecanismo de negocio u operativa. Será exclusiva responsabilidad de **EL CONTRATISTA** cualquier uso o abuso indebido de tal información. **EL CONTRATISTA** usará la Información Confidencial que **LA ENTIDAD** le otorgue única y exclusivamente para los fines de la ejecución de **EL CONTRATO**.

**EL CONTRATISTA** mantendrá toda la información proporcionada por **LA ENTIDAD** en estricto secreto y confidencialidad en todos los aspectos. Para estos efectos, **EL CONTRATISTA** no podrá divulgar, publicar, anunciar, ni pondrá a disposición de otro modo la Información Confidencial, total o parcialmente, a terceros de modo alguno, ya sea directa o indirectamente, y tomará todas las medidas que sean razonablemente necesarias o adecuadas con la finalidad de mantener dicha información en estricto secreto y confidencialidad. **EL CONTRATISTA** declara que hará extensiva y suya la presente obligación frente a sus funcionarios, empleados, servidores, red de distribuidores y terceros que tenga a bien destacar para el cumplimiento cabal del presente contrato.

**EL CONTRATISTA** se compromete a indemnizar con respecto a todas las pérdidas, responsabilidad, daños y costos y gastos razonables (incluyendo gastos legales) que **LA ENTIDAD** pueda incurrir o mantener como resultado del incumplimiento de este Acuerdo por parte de **EL CONTRATISTA** y/o sus Representantes, salvo que dicho incumplimiento se deba a mandato judicial o de la autoridad administrativa regulatoria.

La presente cláusula se mantendrá vigente de manera indefinida, independientemente del motivo de su finalización.

**CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las partes acuerdan que la totalidad de la información obtenida por su contraparte con motivo de la ejecución del presente contrato, es de exclusiva propiedad de ambas partes, obligándose las mismas a utilizarlas sólo para los fines del presente contrato.

La aplicación de la presente cláusula está condicionada a que el/los servicio(s) y/o producto(s) contratados se encuentren vinculados al tratamiento de datos personales, de lo contrario sus estipulaciones se entenderán como no puestas, total o parcialmente.

LAS PARTES se obligan a proteger los datos personales entregados por su contraparte, los que pudiera tener acceso en ejecución del presente contrato y/o los que se generen como consecuencia de este (en lo sucesivo, “Los Datos”) implementando las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para su resguardo y acordes con el tratamiento que vaya a efectuarse; evitando su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado. Asimismo, LAS PARTES se obligan a cumplir todas las disposiciones que le correspondan, de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales; su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS; las demás disposiciones complementarias, modificatorias y/o aclaratorias presentes y/o futuras; así como las que establezca la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Es obligación de LAS PARTES tratar “Los Datos” a razón de lo estrictamente establecido en el presente contrato, encontrándose imposibilitada de utilizarlos para una finalidad distinta o en beneficio propio o de terceros y/o transferirlos sin que medie autorización previa, expresa y escrita por parte de su contraparte, salvo que ello resulte necesario para la ejecución del presente contrato, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de su contraparte previamente y por escrito. En este escenario, LAS PARTES garantizan a su contraparte que el o los receptores de “Los Datos” a los que recurrirá para el cumplimiento de sus obligaciones mantienen niveles de protección y seguridad, según las condiciones previstas en el presente contrato; siendo responsable a su vez de asegurar que el o los

receptores que participen en el tratamiento de “Los Datos” cumplan con las disposiciones previstas en la presente cláusula.

LAS PARTES garantizan a su contraparte que “Los Datos” serán tratados únicamente por aquellos empleados o terceros cuya intervención resulte imprescindible para la ejecución del presente contrato; asegurando a su vez que pondrá en conocimiento de estos las medidas de seguridad que han de observar; y, el deber de confidencialidad que han de tener respecto de “Los Datos”, inclusive finalizada la prestación de servicios.

De realizarse flujo transfronterizo de datos personales, LAS PARTES deberán implementar niveles suficientes de protección para los datos personales que se vayan a tratar, de acuerdo con lo previsto en la legislación peruana o por los estándares internacionales en la materia. Asimismo, LAS PARTES deberán establecer cláusulas contractuales que establezcan que el receptor de la información tiene las mismas obligaciones que LAS PARTES en relación a los Datos Personales, así como las condiciones en las que el titular consintió el tratamiento de sus datos personales

Asimismo, LAS PARTES se obligan a dar a conocer los cambios en sus políticas de privacidad o en las condiciones del servicio que presta.

LAS PARTES permitirán y contribuirán a la realización de auditorías e inspecciones realizadas por su contraparte y/o terceros designados por este, con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que le resulten aplicables en su condición de encargado y/o responsable de tratamiento.

Concluida la relación contractual o a simple solicitud de su contraparte, LAS PARTES se obliga a eliminar “Los Datos” de todos sus sistemas y/o archivos en cualquier formato, debiendo para ello entregar una declaración jurada que sustente el cumplimiento de esta obligación.

En caso cualquiera LAS PARTES sea quien suministre a su contraparte datos personales, aquella declara que los mismos han sido recabados, adquiridos y/o actualizados, según corresponda, con arreglo al marco normativo sobre protección de datos personales, lo cual involucra la licitud de su origen y el respeto de todos los principios rectores del derecho de protección de datos personales.

LAS PARTES serán responsables por los reclamos, denuncias, procesos judiciales, procedimientos administrativos y/o cualquier otro iniciado en contra de la otra parte; así como por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, en tanto le resulten imputables. En ese sentido, LAS PARTES se harán cargo de las costas, costos, gastos, multas, indemnizaciones, así como cualquier otro gasto en que se incurra.

LAS PARTES se obligan a no realizar ninguna subcontratación de los servicios objeto del presente contrato, que implique la comunicación a terceros distintos a las partes, de los datos personales a los que tiene acceso como consecuencia de la ejecución del presente contrato. En caso se requiera subcontratar con terceros, parte de los servicios, se deberá contar con autorización por escrito de su contraparte y el subcontratista asumirá idénticas obligaciones a las establecidas para el prestador del servicio en el presente contrato respecto de los datos personales de EL CONTRATISTA o EL BANCO.

LAS PARTES declaran conocer la Política de Privacidad que tiene su contraparte, manifestando su compromiso a adherirse a los lineamientos incluidos en la misma, así como lograr la adhesión correspondiente por parte de todos sus empleados y de las personas que actúan a su nombre.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Cualquiera de las partes tiene el derecho a iniciar el arbitraje administrativo a fin de resolver las controversias que se presenten durante la etapa de ejecución contractual, el cual se

desarrollará en el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, de acuerdo a su reglamento. La controversia se someterá ante un árbitro único.

Facultativamente, cualquiera de las partes puede someter a conciliación la referida controversia, sin perjuicio de recurrir al arbitraje en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas.

El Laudo arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: RIESGO OPERACIONAL**

Las partes declaran tener conocimiento de lo dispuesto por la normativa sobre Gestión Integral de Riesgos aprobada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que tiene por objeto que las empresas supervisadas puedan gestionar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, así como establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados.

Asimismo, las partes acuerdan que las prestaciones pactadas en el presente contrato, que sean a cargo de **EL CONTRATISTA**, podrán ser objeto de revisión por parte de **AGROBANCO**, la Unidad de Auditoría Interna, la Sociedad de Auditoría Externa, así como también, por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o la persona que ésta designe para tal fin y en el momento que así lo consideren conveniente, obligándose **EL CONTRATISTA** a facilitar todos los medios necesarios a las personas antes designadas, para efectuar dichas revisiones.

**EL CONTRATISTA**, reconoce que, a fin de obtener información sobre la prestación de los servicios a una fecha determinada, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP podrá solicitar la revisión de las prestaciones, mediante aviso que podrá ser dado incluso el mismo día de la revisión. En salvaguarda de la protección de datos de los clientes de **EL CONTRATISTA**, la revisión, únicamente, podrá ser efectuada sobre los servicios prestados a **AGROBANCO**.

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por **EL CONTRATISTA**, en la presente cláusula, constituye causal de resolución del presente contrato.

**CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA A SER APLICADAS:** Las Partes se obligan entre sí a respetar y velar por el cumplimiento de las normas de seguridad informática y física, definidas como aquellas directrices y medidas que pueden ser utilizadas para proteger físicamente los recursos y la información de las Partes. En este sentido, todas las personas que laboren para las Partes o sean designadas por las mismas para trabajar en las actividades asociadas a la ejecución del objeto contractual son responsables del adecuado uso de la información suministrada para tal fin, por lo cual se debe velar por su integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma forma como se velaría por la información propia. Toda información secreta, confidencial y privada debe estar provista de la seguridad necesaria por quien la maneja para evitar el uso indebido por parte de personal no autorizado.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA: PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA EVIDENCIA DE ALTERACIÓN O MANIPULACIÓN DE EQUIPOS O INFORMACIÓN (de corresponder):**

Frente a la evidencia de alteración o manipulación de equipos o información, la Parte incumplida deberá presentar las justificaciones necesarias y tomar todas las medidas necesarias y pertinentes para reducir los perjuicios que dicha alteración o manipulación pueda llegar a causar al propietario de los equipos o información, igualmente deberá reportarlo en el término de la distancia, a la división de seguridad de la información o quien haga sus veces de su titular y solicitar, en el acto, instrucciones precisas de manejo de la

situación, las cuales deberá cumplir estrictamente. El servicio, no puede ser suspendido, so pretexto de un hecho evidente o supuesto de manipulación de equipos o información.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA: PLANES DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:**

En la medida en que el objeto del presente Contrato involucra la prestación de un servicio, es responsabilidad de **EL CONTRATISTA** preparar, actualizar periódicamente, y probar regularmente los planes de Contingencia, Emergencia y Recuperación, previendo la continuidad de los procesos críticos para el negocio, en el evento de presentarse una interrupción o degradación del servicio por cualquier causa.

En virtud de ello, **EL CONTRATISTA** se compromete a continuar prestando sus servicios a favor de **AGROBANCO** siempre que, no obstante haberse presentado los eventos inesperados, tenga la posibilidad fáctica de poder brindarlos.

**CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: NO EXISTENCIA DE VÍNCULO LABORAL:**

Queda establecido que el presente Contrato no genera vínculo laboral alguno entre **EL CONTRATISTA** y **AGROBANCO** ni con personal que éste designe para la capacitación y coordinación con **AGROBANCO**, por lo tanto, no se genera ningún tipo de derechos laborales.

**CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato y en el Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones de **AGROBANCO**, se utilizarán las disposiciones pertinentes de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento y demás normativa especial que resulte aplicable y las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente y demás normas concordantes.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes podrá elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: VERACIDAD DE DOMICILIOS**

Las partes contratantes han declarado sus respectivos domicilios en la parte introductoria del presente contrato.

De acuerdo con las Bases, las ofertas técnico y económica y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de Lima al .....

\_\_\_\_\_  
"AGROBANCO"

\_\_\_\_\_  
"AGROBANCO"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

## FORMATO N°01

## REGISTRO DEL PARTICIPANTE

## NIVEL DE CONTRATACION AL QUE SE PRESENTA:

Nivel I ( )  
Nivel II ( )  
Nivel III ( x )  
Nivel IV ( )

Denominación del proceso: **ADQUISICIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

## DATOS DEL PARTICIPANTE:

(1) Nombre o Razón Social:		
(2) Domicilio Legal:		
(3) R. U. C N°	(4) N° Teléfono (s)	(5) N° Fax
(6) Correo(s) Electrónico(s):		

El que suscribe, Sr.(a): \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, representante Legal de la empresa \_\_\_\_\_, que para efecto del presente proceso de selección, solicito ser notificado al correo electrónico consignado en el cuadro precedente, comprometiéndome a mantenerlo activo durante el período que dure dicho proceso.

*Ciudad y fecha, .....*

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

## ANEXO N°01

## DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

El que se suscribe, ..... (o representante Legal de .....), identificado con DNI N° ....., R.U.C. N° ....., con poder inscrito en la localidad de ..... en la Ficha N° ..... Asiento N° ....., **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información de mi representada se sujeta a la verdad:

Nombre o Razón Social					
Domicilio Legal					
RUC		Teléfono		Fax	

**Ciudad y fecha, .....**

.....  
**Firma y sello del Representante Legal**  
**Nombre / Razón social del postor**

(\*) Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados.

## ANEXO N°02

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS  
TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO CONVOCADO

Señores

**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

De nuestra consideración:

El que suscribe,..... (postor y/o Representante Legal de .....),  
identificado con DNI N° ....., RUC N° ..... en calidad de postor, luego de haber  
examinado los documentos del proceso de la referencia proporcionados por la  
AGROBANCO, y conocer todas las condiciones existentes, el suscrito ofrece la  
**CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**, de conformidad con dichos  
documentos y de acuerdo con los Requerimientos Técnicos Mínimos y demás condiciones  
que se indican en el Capítulo III de la sección específica de las Bases.

En ese sentido, me comprometo a entregar el bien con las características, en la forma y  
plazo especificados en las Bases.

*Ciudad y fecha, .....*

.....  
**Firma y sello del representante legal**  
**Nombre / Razón social del postor**

(\*) Adicionalmente, puede requerirse la presentación de otros documentos para acreditar  
el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos, conforme a lo señalado en  
el contenido del sobre técnico.



**ANEXO N°03**  
**DECLARACIÓN JURADA**

Señores  
**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

De nuestra consideración:

El que suscribe, ..... (postor y/o Representante Legal) de la empresa: ....., identificado con DNI N° ....., RUC N° ....., domiciliado en ....., que se presenta como postor de la **Adquisición Nivel III N°003-2023-AGROBANCO**, para la “**CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**”, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. No haber incurrido y se obliga a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
2. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado.
3. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
4. Conozco, acepto y me someto a las Bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
5. Soy responsable de la veracidad de los documentos e información que presente en el procedimiento de selección.
6. No haber tenido ningún vínculo laboral con el Banco en los últimos 12 meses.
7. Me comprometo a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.
8. La ausencia de un conflicto de interés, de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Agrobanco, al cual me adhiero en lo que sea aplicable en mi calidad de proveedor.
9. Actualmente, no estoy siendo investigado y/o procesado (o lo estuvo anteriormente), por el delito de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y/o delito precedente.

**Ciudad y fecha, .....**

.....  
**Firma y sello del representante legal**  
**Nombre / Razón social del postor**

## ANEXO N°04

## PROMESA FORMAL DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

De nuestra consideración,

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable durante el lapso que dure el proceso de selección, para presentar una oferta conjunta en la **Adquisición Nivel III N°003-2023-AGROBANCO - “CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**, 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.

Designamos al Sr....., identificado con D.N.I. N°..... como representante legal común del Consorcio, para efectos de participar en todas las etapas del proceso de selección y formalizar la contratación correspondiente. Adicionalmente, fijamos nuestro domicilio legal común en.....

OBLIGACIONES DE.....: % Participación

- 
- 

OBLIGACIONES DE .....: % Participación

- 
- 

**Ciudad y fecha, .....**.....  
Nombre, firma, sello y DNI del  
Representante Legal empresa 1.....  
Nombre, firma, sello y DNI del  
Representante Legal empresa 2



**ADQUISICIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO  
“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

**ANEXO N°05**

**DECLARACION JURADA DE PROVEEDORES Y CONTRAPARTES**

**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES Y CONTRAPARTES**

En cumplimiento de la Resolución SBS N° 2660-2015 Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y la Ley N° 30424 y sus modificatorias, que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas frente a los delitos de: (1) cohecho activo transnacional; (2) cohecho activo genérico; (3) cohecho activo específico; (4) lavado de activos y otros delitos vinculados a la minería ilegal y crimen organizado y (5) delitos de terrorismo; el Banco Agropecuario ha establecido determinados procedimientos como medios de prevención frente a los delitos antes señalados. En tal sentido, se solicita completar el siguiente cuestionario con el objeto de establecer un conocimiento adecuado de nuestros proveedores y contrapartes, al momento de iniciar nuestras relaciones contractuales.

Completar la información en letras **MAYÚSCULAS**.

1. DATOS DEL CLIENTE			
NÚMERO DE RUC		Tipo de contribuyente	PERSONA JURÍDICA
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		DNI	
ACTIVIDAD ECONÓMICA 1			
ACTIVIDAD ECONÓMICA 2			
ACTIVIDAD ECONÓMICA 3			

2. DIRECCIÓN Y TELÉFONOS							
DIRECC. OFICINA PRINCIPAL						ID CIUDAD	0
DEPARTAMENTO	ELIGE_DEPARTAMENTO	PROVINCIA	ELIGE_PROVINCIA	DISTRITO	ELIGE_DISTRITO		
Dirección de la sucursal 1							
DEPARTAMENTO	ELIGE_DEPARTAMENTO	PROVINCIA	ELIGE_PROVINCIA	DISTRITO	ELIGE_DISTRITO	0	
Dirección de la sucursal 2							
DEPARTAMENTO	ELIGE_DEPARTAMENTO	PROVINCIA	ELIGE_PROVINCIA	DISTRITO	ELIGE_DISTRITO	0	
Dirección de la sucursal 3							
DEPARTAMENTO	ELIGE_DEPARTAMENTO	PROVINCIA	ELIGE_PROVINCIA	DISTRITO	ELIGE_DISTRITO	0	

3. DATOS DEL O LOS REPRESENTANTES LEGALES (EN CASO DE EMPRESA)						
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Tipo de Doc. de Identidad	Número de Documento	Registra antecedentes penales	Cargo
			DNI		NO	OTRO
			DNI		NO	OTRO
			DNI		NO	OTRO
			DNI		NO	OTRO
			DNI		NO	OTRO

4. DATOS DE LOS DIRECTORES (EN CASO DE EMPRESA)				
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Doc. de Identidad	Registra antecedentes penales
			DNI	SI
			DNI	SI
			DNI	SI
			DNI	SI
			DNI	SI

**5. DATOS DE LOS ACCIONISTAS, SOCIOS Y/O ASOCIADOS (EN CASO DE EMPRESA)**



**ADQUISICIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO  
“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Documento de Identidad	Número de Documento	Registra antecedentes penales	% de Participación
			DNI		NO	
			DNI		NO	
			DNI		NO	
			DNI		NO	
			DNI		NO	

**6. DATOS DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y/O RESPONSABLE DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS (DE SER EL CASO)**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Documento de Identidad	Número de Documento	Registra antecedentes penales	Cargo
			DNI		NO	
			DNI		NO	
			DNI		NO	

**7. DATOS DE FUNCIONAMIENTO (EN CASO DE EMPRESA)**

Año de constitución	
Número de Licencia de Autorización	
Fecha de Licencia de Autorización	
Entidad Reguladora	
Capital Suscrito	

**8. DATOS DEL CONTACTO**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Doc. de Identidad	Número de Documento	Telefono Celular	Correo electrónico	Cargo
			DNI				
			DNI				
			DNI				

**9. LINEAMIENTOS DE ÉTICA Y CONDUCTA (EN CASO DE EMPRESA)**

¿La Empresa cuenta con un Código de Conducta y Ética?	
¿Qué órgano lo aprueba?	
¿Cuál es la fecha de su aprobación o última actualización?	
¿Se realizan auditorías internas o externas sobre el cumplimiento de los lineamientos de ética y conducta? Breve detalle y fecha de la última auditoría	

**10. LINEAMIENTOS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y EL DECRETO LEGISLATIVO**

¿La Empresa cuenta con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo?		
¿La Empresa ha elaborado e implementado un Manual y un Código de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo?		
¿Qué órgano los aprueba?		
¿Cuál es la fecha de su aprobación o última actualización?		
¿La Empresa ha sido objeto de sanciones por motivos de LA/FT?	Ente sancionador:	Fecha:
De ser afirmativa ¿Cuál es el estado de atención y/o subsanación de dicha sanción?		
¿Se realizan auditorías internas o externas sobre el cumplimiento de los lineamientos de ética y conducta? Breve detalle y fecha de la última auditoría.		

**11. LINEAMIENTOS ANTICORRUPCIÓN**

¿La Empresa cuenta con un Modelo de Prevención de Delito (soborno)?	
¿Qué órgano los aprueba?	
¿Cuál es la fecha de su aprobación o última actualización?	



ADQUISICIÓN NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO  
“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”

¿La Empresa ha sido objeto de sanciones por motivos de corrupción?	Ente sancionador:	Fecha:
¿Se llevó a cabo la elaboración de un plan para mitigar o eliminar el hecho generador de dicha sanción?		
¿Se realizan auditorías internas o externas sobre el cumplimiento de los lineamientos de ética y conducta? Breve detalle y fecha de la última auditoría.		

12. PROCESOS JUDICIALES

¿La Empresa o alguno de sus representantes legales, funcionarios y/o directivos ha estado o se encuentra implicada en algún proceso judicial?		
Nombre y apellidos de la persona implicada	Detallar hecho y fecha	
Nombre y apellidos de la persona implicada	Detallar hecho y fecha	
Nombre y apellidos de la persona implicada	Detallar hecho y fecha	

DOCUMENTOS A ADJUNTAR

En caso de corresponder, remitir los documentos detallados a continuación:	Comentarios
Licencia de funcionamiento o resolución de autorización de funcionamiento	
Ficha RUC o DNI en copia (caso de persona natural)	
Listado de sus principales cinco (05) proveedores.	
Listado de sus principales cinco (05) clientes.	

COMENTARIOS ADICIONALES

CERTIFICACIÓN

Declaro que:

1. Las actividades informadas y/o detalladas en el presente cuestionario no se encuentran vinculadas y/o asociadas a actividades al margen de la Ley; sino por el contrario, corresponden al cumplimiento irrestricto de las normas y leyes que rigen nuestra sociedad.
2. La información brindada en la presente Declaración Jurada es real y que, en caso de detectarse fraude y/o falsedad en la misma o la omisión de información solicitada, estaré sujeto a las sanciones administrativas establecidas en la legislación vigente sobre la materia, sin perjuicio de la responsabilidad personal y/o penal que corresponda o la rescisión y/o resolución del contrato celebrado.

Firma del Representante Legal

Firma del Representante Legal

**ANEXO N°06**

**DECLARACIÓN JURADA SOBRE PLAZO DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO  
“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

De nuestra consideración,

El que suscribe, don \_\_\_\_\_ identificado con D.N.I. N° \_\_\_\_\_, Representante Legal de \_\_\_\_\_, con RUC N° \_\_\_\_\_, DECLARO BAJO JURAMENTO que mi representada se compromete a implementar la **“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”** en un plazo de **240 días calendario** contados a partir del día siguiente de suscripción de contrato.

N°	Fase	Actividades	Entregables	Plazo (días calendarios)*
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación.	- Plan de trabajo. - Cronograma detallando las actividades de implementación.	15 días
2	1er Producto mínimo viable (Implementación de plataforma de créditos)	Configuración de plataforma de créditos	- Informe de definición y configuración del proceso de créditos que será parte del piloto.	75 días
		Despliegue de piloto en al menos 1 agencia	- Acta de pase a producción del piloto.	
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Informe de definición y configuración del proceso de créditos.	60 días
		Ajustes y despliegue masivo de la plataforma de créditos	- Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	
3	2do Producto mínimo viable (Implementación de los chatbot)	Configuración del chatbot (3 flujos)	- Informe de definición y configuración de los 3 flujos del chatbot.	45 días
		Capacitaciones técnicas y de usuario	- Acta de capacitación. - Acta del pase a producción. - Acta de cierre del reléase.	45 días

EL BANCO designará desde el primer día del servicio, a tiempo completo al responsable del equipo técnico para las coordinaciones necesarias.

**Ciudad y fecha, .....**

.....  
**Firma y sello del Representante Legal  
Nombre / Razón social del postor**

***Nota: En caso de ofrecer mejora en el plazo de ejecución, el proveedor deberá modificar y consignar el plazo que oferta en la etapa o etapas, obteniendo puntaje de acuerdo a lo establecido en los criterios de evaluación, para este rubro.***

## ANEXO N°07

## DECLARACIÓN JURADA SOBRE PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

Señores

**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO****“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

Presente.-

De nuestra consideración,

El que suscribe, don \_\_\_\_\_ identificado con D.N.I. N° \_\_\_\_\_, Representante Legal de \_\_\_\_\_, con RUC N° \_\_\_\_\_, DECLARO BAJO JURAMENTO que mi representada se compromete a ejecutar la “**CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS**” en un plazo de **360 días calendario (1 año)** contando a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable.

EL BANCO designará desde el primer día del servicio, a tiempo completo al responsable del equipo técnico para las coordinaciones necesarias.

*Ciudad y fecha, .....*

.....  
**Firma y sello del Representante Legal**  
**Nombre / Razón social del postor**

**ANEXO N°08**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR**

Señores  
**COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**  
 Presente.-

El que suscribe....., con (documento de identidad) N°....., Representante Legal de la Empresa....., con RUC. N°....., y con Domicilio Legal en....., detallamos lo siguiente:

N°	Cliente	Objeto del contrato	N° Contrato o factura	Importe del contrato o factura	Fecha de inicio y término
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
<b>TOTAL</b>					

*Ciudad y fecha, .....*

.....  
**Firma y sello del Representante Legal**  
**Nombre / Razón social del postor**



**ANEXO N°09  
PROPUESTA ECONOMICA**

Señores  
COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO  
"CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS"  
Presente.-

A continuación, hacemos de conocimiento que nuestra propuesta económica es la siguiente:

Nº	CONCEPTO	Implementación de la plataforma de créditos - Incl IGV	Servicio de la plataforma de créditos (12 meses) Incl IGV	Monto Total S/
1	CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS			
	<b>Total</b>			

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.

*Ciudad y fecha, .....*

.....  
**Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón social del postor**