



**CONDICIONES TÉCNICAS
N° GDAM-0972-2022**

**“Servicio de Mantenimiento y Soporte del
Sistema Informático de Gestión y Desempeño
Ambiental (SIGDA) de PETROPERÚ”
Periodo 2022–2023**

**Versión 1.0
Del 01.12.2022**

GERENCIA DPTO. AMBIENTAL

CONTENIDO

1	OBJETO DEL SERVICIO	5
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
3	NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO.....	5
4	PLAZO DE EJECUCIÓN	5
5	SISTEMA DE CONTRATACIÓN	5
6	MONTO ESTIMADO REFERENCIAL	5
7	LUGAR DE EJECUCIÓN	5
8	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	6
8.1	DEL POSTOR	6
8.2	DEL PERSONAL	6
9	GARANTÍAS	7
10	SUBCONTRATACIÓN.....	7
11	PENALIDADES.....	7
11.1	PENALIDADES POR RETRASO EN LA ENTREGA DE SERVICIOS.....	7
11.2	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)	7
11.2.1	<i>Penalidades del Servicio de Mantenimiento.....</i>	<i>7</i>
11.2.2	<i>Penalidades del Servicio de Soporte</i>	<i>8</i>
11.3	OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO	8
11.3.1	<i>Por incumplimiento de las Normas de Seguridad de la Información.....</i>	<i>8</i>
11.3.2	<i>Por incumplimiento de Procedimientos, Directivas y Políticas</i>	<i>8</i>
11.3.3	<i>Por reemplazos del equipo de trabajo que impactan EL SERVICIO</i>	<i>8</i>
12	FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO	9
13	ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD	10
14	PERSONAL REQUERIDO	10
15	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA	10
15.1	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA COVID-19	11
16	FACILIDADES, OBLIGACIONES Y/O RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ.....	11
17	CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO/ORDEN DE TRABAJO A TERCEROS (OTT)	12
18	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE	12
19	CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO.....	12
20	ENTREGABLES	12
20.1	ENTREGABLE S1	12
20.1.1	<i>Documentación de la Suscripción</i>	<i>12</i>
20.1.2	<i>Procedimiento y Formatos del Servicio de Soporte.....</i>	<i>12</i>
20.2	ENTREGABLE S2	12
20.2.1	<i>Informe Parcial del Servicio de Soporte</i>	<i>12</i>
20.3	ENTREGABLE S3	13

20.3.1	<i>Informe Final del Servicio de Soporte</i>	13
20.4	ENTREGABLES M1 AL M12	13
20.4.1	<i>Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento</i>	13
20.4.2	<i>Procedimiento y Formatos del Servicio de Mantenimiento</i>	13
21	MANEJO DE CAMBIOS	13
22	APÉNDICES	14
	APÉNDICE 1: ALCANCE DETALLADO DEL SERVICIO	15
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO	15
1.1	ALCANCE	15
1.1.1	<i>Mantenimiento Express</i>	15
1.1.2	<i>Mantenimiento Evolutivo</i>	15
1.2	FASES POR TIPO DE MANTENIMIENTO	15
1.2.1	<i>Análisis, Diseño y Estimación</i>	15
1.2.2	<i>Construcción</i>	16
1.2.3	<i>Pruebas Internas</i>	16
1.2.4	<i>Pruebas de Usuario</i>	16
1.2.5	<i>Capacitación</i>	16
1.2.6	<i>Despliegue en Producción</i>	16
1.3	ENTREGABLES POR FASE Y TIPO DE MANTENIMIENTO	16
1.4	DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	17
1.5	HERRAMIENTA DE ESTIMACIÓN	17
2	SERVICIO DE SOPORTE	20
2.1	DERECHOS DE SUSCRIPCIÓN	20
2.2	SERVICIO DE SOPORTE	20
1.	<i>Alcance</i>	20
2.	<i>Tipos de incidentes</i>	20
3.	<i>Definiciones</i>	20
4.	<i>Canal de comunicación</i>	21
5.	<i>Tipos de soluciones</i>	21
6.	<i>Contacto del equipo de soporte por Garantía</i>	21
7.	<i>Horario de atención</i>	21
8.	<i>Entregables de cada atención del equipo de soporte</i>	21
9.	<i>Procedimiento de Soporte</i>	22
2.3	DE FORMATOS	24
	APÉNDICE 2: PROPUESTA ECONÓMICA DETALLADA	26
	APÉNDICE 3: CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD	27
	APÉNDICE 4: CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO	28
	APÉNDICE 5: TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	29

APÉNDICE 6: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	30
APÉNDICE 7: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	31

CONDICIONES TÉCNICAS

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO AMBIENTAL (SIGDA) DE PETROPERÚ – PERIODO 2022-2023”

1 OBJETO DEL SERVICIO

PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contar con el servicio de mantenimiento y soporte del Sistema Informático de Gestión y Desempeño Ambiental (EL SOFTWARE), en adelante EL SERVICIO.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El alcance del Servicio comprende:

- a. Servicio de Mantenimiento.
- b. Servicio de Soporte.

La descripción detallada de EL SERVICIO se encuentra en el Apéndice N.º 01 Alcance Detallado de los Servicios.

3 NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO

Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 039-2021-PP.

4 PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio será ejecutado en un plazo de 365 días calendario.

El inicio de ejecución contractual será desde el día siguiente de formalizado el Contrato o notificado la Orden de Trabajo a Terceros.

5 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Sistema mixto, según lo siguiente:

Descripción	Sistema	Medida
Servicio de Mantenimiento (bolsa de 300 horas) (*)	Precios unitarios	Horas consumidas
Servicio de Soporte	Suma alzada	Servicio Mensual

(*) Las horas requeridas son gestionadas, incluyen todos los costos asociados.

6 MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

RESERVADO, en Soles. Debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales respectivos del personal de EL CONTRATISTA conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor.

7 LUGAR DE EJECUCIÓN

EL SERVICIO será ejecutado de manera remota, de lunes a viernes en el horario de 09:00 h a 18:00 h (*). Para atenciones con horario especial, deberán comunicarse oportunamente para la gestión de los permisos correspondientes.

(*) No se considera la atención en los respectivos feriados nacionales y los declarados por el Gobierno Peruano para el año en curso.

8 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN

8.1 DEL POSTOR

EL POSTOR deberá presentar, como parte de su propuesta técnica, lo siguiente:

- EL POSTOR deberá ser fabricante o distribuidor en Perú del software solicitado, que puede ser configurable y que en el futuro pueda incluso modificarse según los requerimientos de PETROPERÚ. El cumplimiento de este requisito deberá acreditarse con Carta del Fabricante (en caso ser distribuidor autorizado en el Perú) o mediante una Declaración Jurada (en caso de ser fabricante).

8.2 DEL PERSONAL

EL POSTOR presentará en su propuesta la organización de su equipo de trabajo requerido para EL SERVICIO. El equipo de trabajo deberá incluir, como mínimo, los siguientes roles:

- a) Coordinador de EL SERVICIO, es el responsable de la planificación, gestión y control del servicio por parte de EL CONTRATISTA. Deberá cumplir como mínimo el siguiente perfil:
 - Grado académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de empresas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Coordinador de Servicios, Gerente o Jefe o Líder de Proyecto, en por lo menos tres (3) proyectos de tecnologías de información en Gestión Ambiental similares al objeto de EL SERVICIO.
- b) Analista Programador y configurador, responsable del diseño, construcción, configuración, pruebas, actualización de documentación.
 - Con estudios técnicos o grado académico de bachiller en Informática y/o Sistemas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Analista Programador y Configurador, en por lo menos tres (3) proyectos de implementación del software ECO2BIZ que sumen un total de dos (2) años de experiencia.
- c) Analista Funcional, es el responsable de la definición de las especificaciones funcionales del software para que cumplan los procesos ambientales solicitados por PETROPERÚ. Deberá cumplir como mínimo el siguiente perfil:
 - Grado académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Ambiental.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Analista Funcional, en por lo menos tres (3) proyectos de implementación del software ECO2BIZ que sumen un total de dos (2) años de experiencia.

EL POSTOR deberá incluir en su propuesta los currículums vitae documentados del personal propuesto del equipo de trabajo.

La experiencia del personal deberá ser acreditada con copia de constancias o certificados de trabajo y copia de sus respectivos grados académicos.

Los grados y títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por los postores deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU).

En caso de reemplazo (antes de la formalización contractual, al inicio o durante la ejecución contractual) del personal propuesto con el cual se acreditó el RTM, el postor ganador de la Buena Pro/CONTRATISTA deberá solicitar a PETROPERÚ la autorización de dicho reemplazo, para lo cual deberá alcanzar el sustento correspondiente, así como la documentación del nuevo personal propuesto el cual debe tener un perfil igual o superior al del inicialmente presentado.

9 GARANTÍAS

GARANTÍA DE BUEN RENDIMIENTO

EL CONTRATISTA deberá presentar junto al último entregable de EL SERVICIO, una Carta de Garantía por un plazo de sesenta (60) días calendario luego de la conformidad de EL SERVICIO.

El alcance de la presente garantía se limita a errores de programación o vicios ocultos que afecten al correcto funcionamiento de EL SOFTWARE. EL CONTRATISTA se compromete a brindar la atención por garantía bajo el mismo procedimiento y tiempos del Servicio de Soporte.

10 SUBCONTRATACIÓN

No aplica.

11 PENALIDADES

En caso de incumplimiento injustificado por causas imputables al CONTRATISTA en la ejecución de la prestación objeto del Servicio, PETROPERÚ aplicará penalidades según lo indicado a continuación:

11.1 PENALIDADES POR RETRASO EN LA ENTREGA DE SERVICIOS

Por el retraso injustificado en la entrega de los servicios, PETROPERÚ aplicará a EL CONTRATISTA una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo del monto equivalente al 10% del monto contractual, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 * \text{Monto}}{F * \text{Plazo en días}}$$

Donde *F* tendrá los siguientes valores:

- Plazos menores o iguales a 60 días: $F = 0.40$
- Plazos mayores a 60 días: $F = 0.25$

Tanto el monto como el plazo (definidos o comprometidos) se refieren a los entregables de EL SERVICIO definidos en el numeral 20. Entregables y en el Apéndice N.º01, numeral 1.3. Entregables por Fase y tipo de Mantenimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta o del pago final.

11.2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Tener en consideración que en el Apéndice N° 01, numerales 1.1, 1.5 y 3, se hacen referencia a métricas que de ser incumplidas serán sancionadas con penalidades y se calcularán con referencia a la Unidad de Penalidad (UP), establecida como $UP = 0.4 * UIT$, donde UIT es la Unidad Impositiva Tributaria.

Las presentes penalidades solo son aplicables cuando sean imputables a EL CONTRATISTA.

11.2.1 Penalidades del Servicio de Mantenimiento

Se aplicará penalidad si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

N.º	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Medición	Penalidad
1	Cantidad de mantenimientos con Documento de Estimación entregado fuera de plazo.	0	1	Mensual	Mayor a 1, penalidad de 0.08 UP.
2	Cantidad de Mantenimientos entregados fuera de plazo para las pruebas de usuario.	0	1	Mensual	Mayor a 1, penalidad de 0.08 UP.
3	Cantidad de mantenimientos implementados en producción que han requerido reprocesos (correcciones de responsabilidad de EL CONTRATISTA).	0	1	Mensual	Mayor a 1, penalidad de 0.08 UP.

11.2.2 Penalidades del Servicio de Soporte

Se aplicará penalidad si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

N.º	Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Medición	Penalidad
1	Tiempo de Intervención de Falla Crítica	2 h	4 h	Promedio mensual	Mayor a 4 h, penalidad de 0.1 UP. Se incrementará la penalidad en 0.1 UP por cada 4 h adicionales.
2	Tiempo de Intervención de Falla No Crítica	4 h	6 h	Promedio mensual	Mayor a 6 h, penalidad de 0.1 UP. Se incrementará la penalidad en 0.1 UP por cada 6 h adicionales.
3	Tiempo de Atención de Falla Crítica	12 h	16 h	Promedio mensual	Mayor a 16 h, penalidad de 0.1 UP. Se incrementará la penalidad en 0.1 UP por cada 8 h adicionales.
4	Tiempo de Atención de Falla No Crítica	16 h	24 h	Promedio mensual	Mayor a 24 h, penalidad de 0.1 UP. Se incrementará la penalidad en 0.1 UP por cada 12 h adicionales.

11.3 OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO

11.3.1 Por incumplimiento de las Normas de Seguridad de la Información

Por incumplimiento de las normas de Seguridad de la Información establecidas por PETROPERÚ en el marco de su normativa vigente, se aplicará penalidad de 0.5 UP por cada ocurrencia que se detecte durante la ejecución de EL SERVICIO. Asimismo, desde que se reporta la ocurrencia hasta que EL CONTRATISTA aplique la acción correctiva para levantar la observación, se aplicará penalidad de 0.05 UP por cada hora que transcurra, inclusive fuera del horario de atención de EL SERVICIO.

11.3.2 Por incumplimiento de Procedimientos, Directivas y Políticas

Por la mala aplicación o incumplimiento en lo dispuesto en los procedimientos, directivas y políticas (se excluye de la Seguridad de la Información, ya se considera en el numeral 11.3.1) establecidos o adoptados por PETROPERÚ en las presentes Condiciones Técnicas y durante EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 0.25 UP por cada evento.

11.3.3 Por reemplazos del equipo de trabajo que impactan EL SERVICIO

Por reemplazos del equipo de trabajo, en caso se venga desarrollando una solicitud de Servicio de Mantenimiento numeral 1 del Apéndice 1, que generen retraso, incremento de costos y/o degrade la calidad de la ejecución contractual, se aplicará penalidad de 2 UP por cada evento.

12 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

PETROPERÚ tramitará los pagos en soles (S/), previa presentación y conformidad de la documentación indicada en los entregables de EL SERVICIO según el numeral 20. “Entregables”.

El plazo para la conformidad de la prestación será de máximo cinco (5) días hábiles desde su correcta presentación. Este plazo no está comprendido dentro del plazo de ejecución de EL SERVICIO.

Los comprobantes de pago por concepto de valorizaciones de avance de EL SERVICIO serán emitidos a nombre de PETROPERÚ y pagadas a los sesenta (60) días calendario desde la correcta presentación del comprobante de pago.

Los comprobantes de pago electrónicos deberán ser presentados a través de Mesa de Partes Virtual, al siguiente correo electrónico: mesadepartsvirtual@petroperu.com.pe, y deberá acompañarse de:

- Para el caso de pagos parciales: Copia de la Orden de Trabajo a Terceros (OTT) y la valorización aprobada.
- Para el caso del pago final: la valorización final aprobada, el acta de conformidad de recepción y acta de liquidación. Asimismo, en paralelo deberán entregar la Orden de Trabajo de Terceros (OTT) original.

EL CONTRATISTA consignará obligatoriamente en comprobante de pago el número y descripción de la OTT y el número de HES. Tratándose de comprobantes de pago electrónico, éstos deberán ser autorizados por la SUNAT. Aquellos comprobantes de pago presentados incorrectamente o presentados antes de obtener la conformidad serán devueltos para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su correcta presentación.

Aquellos comprobantes de pago presentados incorrectamente o presentados antes de obtener la conformidad serán devueltos para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su correcta presentación.

Los Contratistas deberán presentar sus Comprobantes de Pago una vez recibida la HES y la conformidad de las prestaciones; así como el Acta de Conformidad final al cierre del contrato.

Asimismo, las valorizaciones se presentarán según el cuadro adjunto:

SERVICIO DE SOPORTE:

Entrega	% Costo Total del Servicio de Soporte	Descripción (*)	Plazo
S1	50%	1. Documentación de la Suscripción. 2. Procedimiento y Formatos del Servicio de Soporte.	A más tardar a los diez (10) días hábiles de iniciado EL SERVICIO.
S2	30%	1. Informe Parcial del Servicio de Soporte.	Junto con el Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento M6
S3	20%	1. Informe Final del Servicio de Soporte.	Último día de EL SERVICIO.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO:

Entrega	Costo	Descripción (*)	Plazo
Del M1 al M12	Calculado en base al total de horas consumidas en el mes, reportadas y aprobadas en el Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento.	1. Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento. La Entrega M1 deberá incluir el Procedimiento y Formatos del Servicio de Mantenimiento.	Dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al mes del mantenimiento; excepto el entregable M12 que deberá entregarse el último día de EL SERVICIO.

		El presente entregable solo será alcanzado cuando se hayan consumido en el mes horas de EL SERVICIO.	
--	--	--	--

(*) Para mayor detalle de los entregables revisar el numeral “20. ENTREGABLES”.

13 ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD

La administración de EL SERVICIO estará a cargo del personal designado por la Gerencia Dpto. Ambiental de PETROPERÚ.

La conformidad de EL SERVICIO estará a cargo de la Gerencia Dpto. Ambiental de PETROPERÚ.

La conformidad de los entregables técnicos deberá darse luego de la revisión y aprobación por parte del Analista designado por la Unidad Aplicaciones TIC de la Gerencia Dpto. Tecnologías de Información de PETROPERÚ.

14 PERSONAL REQUERIDO

El personal requerido para la prestación de EL SERVICIO deberá incluir, como mínimo, los siguientes roles:

- a) Coordinador de EL SERVICIO, es el responsable de la planificación, gestión y control del servicio por parte de EL CONTRATISTA. Deberá cumplir como mínimo el siguiente perfil:
 - Grado académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de empresas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Coordinador de Servicios, Gerente o Jefe o Líder de Proyecto, en por lo menos tres (3) proyectos de tecnologías de información en Gestión Ambiental similares al objeto de EL SERVICIO.
- b) Analista Programador y configurador, responsable del diseño, construcción, configuración, pruebas, actualización de documentación.
 - Con estudios técnicos o grado académico de bachiller en Informática y/o Sistemas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Analista Programador y Configurador, en por lo menos tres (3) proyectos de implementación del software ECO2BIZ que sumen un total de dos (2) años de experiencia.
- c) Analista Funcional, es el responsable de la definición de las especificaciones funcionales del software para que cumplan los procesos ambientales solicitados por PETROPERÚ. Deberá cumplir como mínimo el siguiente perfil:
 - Grado académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Ambiental.
 - Experiencia en los últimos cinco (5) años como Analista Funcional, en por lo menos tres (3) proyectos de implementación del software ECO2BIZ que sumen un total de dos (2) años de experiencia.

15 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo con lo establecido en este contrato.

EL CONTRATISTA es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo no menor de un (1) año calendario contados a partir de la conformidad otorgada por PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- a) EL CONTRATISTA declarará conocer el Código de Integridad de PETROPERÚ y manifestará que comparte y se adhiere a los principios, deberes y prohibiciones éticas recogidas en él. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a exigir a los miembros del equipo

de trabajo que brindarán el Servicio, que cumpla las normas pertinentes del Código de Integridad de PETROPERÚ.

- b) Informar a PETROPERÚ sobre incidentes de seguridad que pudieran afectar los datos o servicios brindados, así como las medidas adoptadas para resolver los incidentes.
- c) Al iniciar el servicio, EL CONTRATISTA deberá entregar una Declaración Jurada sobre privacidad y confidencialidad empresarial de la Política Corporativa de Seguridad de la Información y del Reglamento de Seguridad de la Información de PETROPERÚ. Asimismo, cada uno de los miembros de su organización deberá presentar la carta de confidencialidad de la información, según “Apéndice 7 - Modelo de Carta de Compromiso de Confidencialidad”.
- d) PETROPERÚ mantiene todos los derechos sobre la información a la que EL CONTRATISTA tenga acceso y/o genere como resultado del servicio prestado, así como cualquier otra relacionada. EL CONTRATISTA deberá asumir la responsabilidad por el trato confidencial de dicha información, esta obligación de confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato.
- e) En la eventualidad, y por motivos no atribuibles a EL CONTRATISTA, que este requiera hacer cambios en el personal propuesto antes del inicio del contrato, deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo que formará parte del equipo de trabajo cumple con el perfil solicitado en las presentes Condiciones Técnicas; dichos cambios deberán contar con la aprobación de PETROPERÚ.
- f) Adicional a lo detallado, PETROPERÚ podrá solicitar a EL CONTRATISTA el reemplazo de algún miembro del equipo de trabajo, cuando considere que la calidad de su desempeño no es la adecuada. PETROPERÚ sustentará su requerimiento y el reemplazo deberá efectuarse por un profesional que cubra el perfil requerido, sin costo para PETROPERÚ en un plazo no mayor a diez (10) días calendario, lo cual no implicará retraso alguno en la ejecución de EL SERVICIO.

15.1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA COVID-19

Al inicio del servicio, EL CONTRATISTA, de ser empresa domiciliada, deberá evidenciar el registro de su “Plan para Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo” en la plataforma SICOVID del MINSA; su no presentación es causal de resolución de la OTT/Contrato.

16 FACILIDADES, OBLIGACIONES Y/O RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ

- a) La presente contratación no constituye ni genera vinculación laboral alguna entre el personal de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ. Las partes dejan expresa constancia de que no existe relación laboral entre PETROPERÚ y EL CONTRATISTA, ni entre PETROPERÚ y el personal asignado a EL SERVICIO, el mismo que dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA.
- b) PETROPERÚ brindará las facilidades de acceso a la información, así como apoyará en la coordinación de reuniones de trabajo necesarias para el cumplimiento de EL SERVICIO.
- c) PETROPERÚ y el personal de EL CONTRATISTA programarán reuniones de control a fin de velar por la correcta marcha de las labores programadas.
- d) PETROPERÚ facilitará el acceso a las instalaciones que sea necesario para el cumplimiento de EL SERVICIO. Será de entera responsabilidad de EL CONTRATISTA proporcionar los elementos de seguridad personal, así como todos los seguros que por ley corresponda a su personal.
- e) PETROPERÚ no dará facilidades de material de oficina, acceso a impresiones, para las diferentes actividades del personal de EL CONTRATISTA. Estos requerimientos deberán ser considerados por EL CONTRATISTA en sus costos operativos.
- f) PETROPERÚ proveerá la plataforma y el software base necesario para el funcionamiento del SIGDA en los ambientes de pruebas y producción.

17 CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO/ORDEN DE TRABAJO A TERCEROS (OTT)

La Orden de Trabajo a Terceros/Contrato podrá ser resuelto de conformidad con lo indicado en el Artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ.

18 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

No aplica el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas dado que EL SERVICIO no será ejecutado en las instalaciones de la Empresa.

19 CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO

El inicio de las actividades de EL SERVICIO está supeditada a la formalización del Contrato o notificación de la Orden de Trabajo a Terceros.

20 ENTREGABLES

SERVICIO DE SOPORTE

20.1 ENTREGABLE S1

20.1.1 Documentación de la Suscripción

- ✓ Documento de Suscripción Anual del Soporte a nombre de PETROPERÚ. Deberá incluir los detalles de la suscripción al servicio de soporte. Además, deberá indicar la versión de EL SOFTWARE, fecha de la última versión liberada, medios de almacenamiento con la última versión o enlace para la descarga y el procedimiento para la instalación en los ambientes de PETROPERU.

20.1.2 Procedimiento y Formatos del Servicio de Soporte.

- ✓ Documento de Procedimiento del Servicio de Soporte donde se detalle el procedimiento de atención, y su despliegue en producción. Este documento deberá incluir el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Teléfono Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes y el mecanismo de registro (vía email, teléfono o aplicación web para registro de tiques).
- ✓ Formato de Informe Mensual del Servicio de Soporte, el cual tendrá información respecto al comportamiento de los indicadores usados para monitorear los niveles de servicio durante el mes correspondiente, incluyendo desvíos respecto a los niveles de servicio pactados, causas que los originaron y las acciones a tomar. Este reporte deberá también incluir una identificación preliminar de Penalidades por incumplimiento de niveles de servicio, de ser el caso, así como otra información que PETROPERÚ considere relevante.

La documentación deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ.

20.2 ENTREGABLE S2

20.2.1 Informe Parcial del Servicio de Soporte

- ✓ EL CONTRATISTA deberá presentar un Reporte Parcial respecto al avance del Servicio de Soporte contratado, que resuma (datos de las atenciones, datos de las acciones correctivas y cálculo de penalidades) y adjunte la documentación generada en EL SERVICIO (informes y documentación de EL SOFTWARE actualizados).

20.3 ENTREGABLE S3

20.3.1 Informe Final del Servicio de Soporte

EL CONTRATISTA deberá presentar un Reporte Final respecto al Servicio de Soporte contratado, que resuma (datos de las atenciones, datos de las acciones correctivas y cálculo de penalidades) y adjunte la documentación generada en EL SERVICIO (informes y documentación de EL SOFTWARE actualizados).

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

20.4 ENTREGABLES M1 AL M12

20.4.1 Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento

EL CONTRATISTA deberá presentar un Reporte Mensual respecto al Servicio de Mantenimiento, relacionado con el comportamiento de los indicadores usados para monitorear los niveles de servicio durante el mes correspondiente, incluyendo desvíos respecto a los niveles de servicio pactados, causas que los originaron y las acciones a tomar.

En el presente informe se deberá adjuntar el control de horas consumidas y horas pendientes por cada atención, y el total de horas consumidas a facturar en el mes. Cabe señalar que el total de horas consumidas de cada atención deberá ser menor o igual a la cantidad de horas aprobadas por PETROPERÚ.

Este reporte deberá también incluir una identificación preliminar de Penalidades por incumplimiento de niveles de servicio, de ser el caso, así como otra información que PETROPERÚ considere relevante. Asimismo, adjuntará los entregables y evidencias de las atenciones de mantenimiento definidas en el Apéndice N° 01, numeral 1.3 Entregables por Fase y Tipo de Mantenimiento. Para la determinación de los tiempos, se tomará en cuenta las comunicaciones vía correo electrónico, cuya evidencia deberá ser adjuntada por EL CONTRATISTA al Informe Mensual.

El presente Informe solo será presentado en los meses en que se hayan consumido horas de EL SERVICIO.

20.4.2 Procedimiento y Formatos del Servicio de Mantenimiento.

Solo para el entregable M1 (primer entregable de EL SERVICIO), deberá incluir el Procedimiento y Formatos del Servicio de Mantenimiento aprobados por PETROPERÚ con los siguientes formatos:

- ✓ Formato de Solicitud de Atención.
- ✓ Formato de Documento de Estimación.
- ✓ Formato de Documento de Casos de Pruebas.
- ✓ Formato de Informe Mensual del Servicio de Mantenimiento.
- ✓ Formato de Reporte de Horas

21 MANEJO DE CAMBIOS

Cualquier requerimiento que implique cambios será tratado de la siguiente manera:

- ✓ Solicitud formal del requerimiento de cualquiera de las dos partes.
- ✓ Informe de análisis detallado del requerimiento, calificación y estructura de costos del mismo (si fuera necesario) a cargo de EL CONTRATISTA.
- ✓ Aprobación o rechazo de su implantación por parte de PETROPERÚ.
- ✓ En caso de que se apruebe el cambio, EL CONTRATISTA actualizará el plan de trabajo (si es que aplica) para su conformidad de acuerdo con lo indicado en el numeral “13. Administración y Conformidad” del presente documento.

Todo cambio será tratado al amparo del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ.

22 APÉNDICES

- Apéndice 1: Alcance Detallado del Servicio
- Apéndice 2: Propuesta Económica Detallada
- Apéndice 3: Cláusula Sistema de Integridad
- Apéndice 4: Cláusula de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de delitos de corrupción y soborno
- Apéndice 5: Términos y Condiciones para el Intercambio de Información Confidencial
- Apéndice 6: Política Corporativa de Protección de Datos Personales
- Apéndice 7: Modelo de Carta de Compromiso de Confidencialidad.

APÉNDICE 1: ALCANCE DETALLADO DEL SERVICIO

1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

1.1 Alcance

EL SERVICIO de mantenimiento atenderá solicitudes para implementar nuevas funcionalidades o modificar las funcionalidades existentes en el SIGDA.

Se tienen dos tipos de mantenimientos:

1.1.1 Mantenimiento Express

Un Mantenimiento Express abarca la atención de todos aquellos mantenimientos que no requieren de un análisis, son atenciones puntuales como: Configuraciones simples, Cambios específicos o Cambios frecuentes.

Este tipo de requerimientos no necesitan de la aprobación del Documento de Estimación por parte de PETROPERÚ, puesto que el tiempo de resolución no es extenso, pero no pueden excederse en más de 12 horas de esfuerzo. Se coloca este plazo máximo de horas con la finalidad de regular que solo se trabajen bajo este flujo atenciones puntuales.

El esfuerzo incurrido en el requerimiento es informado a PETROPERÚ con el respectivo detalle de horas luego de culminar el Mantenimiento Express.

El plazo máximo de entrega es de cinco (5) días hábiles luego de recibida la solicitud por parte de PETROPERÚ.

1.1.2 Mantenimiento Evolutivo

Un Requerimiento Evolutivo son incorporaciones de nuevas funcionalidades y/o modificaciones para cubrir las necesidades actuales o futuras del usuario.

1.2 Fases por Tipo de Mantenimiento

Se definen las siguientes fases por tipo de mantenimiento:

Fase	Express	Evolutivo
Análisis, Diseño y Estimación		X
Construcción	X	X
Pruebas Internas	X	X
Pruebas de Usuario	X	X
Capacitación		X
Despliegue en producción	X	X

1.2.1 Análisis, Diseño y Estimación

El análisis de requerimientos refina, modela, especifica y verifica la Solicitud de Atención.

El diseño permite la identificación de los componentes de software que deben ser modificados o desarrollados para satisfacer las necesidades de los usuarios. Tiene en cuenta los requerimientos funcionales y no funcionales definidos en la Solicitud de Atención, y los que contemplen las Condiciones Técnicas de EL SERVICIO. Con el análisis y diseño definido, LA CONTRATISTA estima el esfuerzo necesario para la construcción. En esta fase se genera el Documento de Estimación que incluye el análisis, diseño y estimación de la atención.

El plazo máximo de entrega es de diez (10) días hábiles luego de recibida la solicitud por parte de PETROPERÚ. Si EL CONTRATISTA determina que requiere días adicionales para la estimación, deberá sustentarlo dentro de los 2 primeros días hábiles de recibida la solicitud por parte de PETROPERÚ. PETROPERÚ revisará los sustentos. Si está conforme, PETROPERÚ aprobará el nuevo plazo; caso contrario, EL CONTRATISTA presentará el documento de Estimación dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles luego de la respuesta de PETROPERÚ.

1.2.2 Construcción

La fase de construcción proporciona el software y su documentación actualizados de acuerdo con lo aprobado en el Documento de Análisis, Diseño y Estimación. Incluye las verificaciones (pruebas unitarias, revisión de pares, etc.) necesarias para minimizar los errores inherentes a los procesos de desarrollo de software.

1.2.3 Pruebas Internas

La fase de Pruebas Internas es ejecutada por EL CONTRATISTA, y garantiza que el software cumpla con los requerimientos del usuario definidos en la Solicitud de Atención.

1.2.4 Pruebas de Usuario

La fase de Pruebas de Usuario garantiza que los requerimientos del usuario han sido cumplidos.

En esta fase se reportan los defectos de la construcción (del software y de la documentación de la atención generada hasta esta fase) y deben ser subsanados por EL CONTRATISTA sin costos adicionales para PETROPERÚ.

El plazo máximo de entrega para las pruebas de usuario será según lo aprobado en el Documento de Estimación por parte de PETROPERÚ. En caso de que en el Documento de Casos de Prueba se identifique la ausencia de la prueba de alguna funcionalidad solicitada, EL CONTRATISTA deberá incorporarla al Documento de Casos de Pruebas.

Los defectos identificados en EL SOFTWARE o en su documentación (documento de despliegue, casos de pruebas, etc.) serán derivados a EL CONTRATISTA para su subsanación en un plazo máximo aprobado por PETROPERÚ.

1.2.5 Capacitación

La fase de Capacitación se incluye si es requerida por el usuario, y las horas que se incurran en esta actividad deberán ser previamente aprobada por PETROPERU antes de su ejecución.

El plazo máximo de entrega será según lo acordado con el Usuario durante la atención.

1.2.6 Despliegue en Producción

Con la conformidad del Usuario a la atención y el Documento de Despliegue se coordina el pase a producción. El documento de despliegue será revisado y ejecutado por el Administrador de la Infraestructura Tecnológica de EL SOFTWARE luego de la aprobación del pase a producción.

La fase de Despliegue cierra el ciclo de atención del mantenimiento, una vez obtenido la conformidad de las Pruebas de Usuario. De no presentarse observaciones en producción, el Usuario dará la conformidad a la atención en producción en un plazo máximo de siete (7) días hábiles luego del pase a producción. En caso de no contar con la conformidad del Usuario en el plazo establecido, la atención se da por conforme en producción, y EL CONTRATISTA procederá con el cierre de la atención e informará a PETROPERÚ.

Cualquier pase a producción que genere una falla o degrade el desempeño de EL SOFTWARE o de la infraestructura tecnológica, será reportado como un incidente crítico para su atención por el Servicio de Soporte. PETROPERÚ autorizará si se procede con aplicar las acciones de contingencia indicadas en el Documento de Despliegue, si esto sucede, se considerará que la atención aún se mantiene en fase de desarrollo y será penalizable solo descontando los tiempos que no son imputables a EL CONTRATISTA.

1.3 Entregables por Fase y Tipo de Mantenimiento

Tipo de Mantenimiento	Fase	Entregables
Express	Construcción	✓ Instalador del Software.
	Pruebas Internas	✓ Documento de Despliegue.

Tipo de Mantenimiento	Fase	Entregables
		✓ Documento de Casos de Pruebas con evidencias de pruebas ejecutadas por EL CONTRATISTA.
	Pruebas de Usuario	✓ Documento de Casos de Pruebas con evidencias de pruebas conformes ejecutadas por el Usuario. ✓ Comunicación del Usuario donde manifieste su conformidad a las pruebas.
	Despliegue en Producción	✓ Comunicación del Usuario con la conformidad a la atención en producción, o comunicación de EL CONTRATISTA informando el cierre de la atención por vencimiento de plazo para la conformidad.
Evolutivo	Análisis, Diseño y Estimación	✓ Documento de Estimación aprobado por el Usuario.
	Construcción	✓ Instalador del Software. ✓ Documento de Despliegue.
	Pruebas Internas	✓ Documento de Casos de Pruebas con evidencias de pruebas ejecutadas por EL CONTRATISTA. ✓ Documentación actualizada del software (documentación técnica, manuales de usuario, etc.).
	Pruebas de Usuario	✓ Documento de Casos de Pruebas con evidencias de pruebas conformes ejecutadas por el Usuario. ✓ Comunicación del Usuario donde manifieste su conformidad a las pruebas.
	Capacitación	✓ Actas de Capacitación firmadas por los usuarios participantes.
	Despliegue en Producción	✓ Comunicación del Usuario con la conformidad a la atención en producción, o comunicación de EL CONTRATISTA informando el cierre de la atención por vencimiento de plazo para la conformidad.

1.4 Del Procedimiento del Servicio de Mantenimiento

El procedimiento tendrá las siguientes características:

- ✓ Toda solicitud de atención se realiza a través del formato Solicitud de Atención aprobada por PETROPERÚ.
- ✓ La reprogramación de algún plazo previsto en el presente SERVICIO deberá ser justificada por EL CONTRATISTA bajo aprobación de PETROPERÚ.
- ✓ Aprobado un Documento de Estimación por parte de PETROPERÚ, EL CONTRATISTA programará sus actividades, considerando mínimo 06 horas de esfuerzo diario. En caso de varias atenciones en curso, PETROPERÚ definirá la prioridad de atención y EL CONTRATISTA reprogramará las atenciones en caso se vean impactadas.

1.5 Herramienta de Estimación

El esfuerzo estimado de cada atención de mantenimiento se realizará por analogía, considerando el siguiente cuadro base:

Tipo	Descripción	Simple	Alcance Simple	Medio	Alcance Medio	Complejo	Alcance Complejo
Opciones de Menú - Nueva/Modificación	Crear una opción de menú. Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	1	Cualquier nueva opción o modificación del menú				
Formulario/Grilla /Pestaña/ Nuevo/Modificación	Consta de una vista tipo Listado (Grilla) y de un Formulario. Formulario con campos del tipo Texto, Listado (grilla), Fecha, Hora, Secciones y combos. Validaciones : Campos obligatorios, Fechas con rangos, Letras o números. Complejidad: - Diseño de la tabla en donde se almacenará la información - Diseño de los objetos Java - Definición de tipo, tamaño y orden de los campos, secciones, campos obligatorios, valores por defecto, validaciones, campos condicionales, campos calculados - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	6	Campos y tabla principal hasta con 2 tablas relacionadas (uso de combos o botón Lupa).	12	Lo simple más Hasta 2 Campo condicionales (Campos que se visualizan de acuerdo a un campo anterior) y/o Hasta 2 Campos calculados (Campos que toman un valor de acuerdo al campo anterior) y/o Hasta 2 campos tipo archivo (campos que se pueden adjuntar un archivo)	24	Lo medio más hasta 1 semáforo (control que reúne condiciones para mostrar el color del semáforo) y/o hasta 2 campos que vienen de queries.
Creación/Mantenimiento de Controles Formulario o Grilla	Creación/mantenimiento de botones de la grilla o el formulario (botones de comando que se muestran en la parte superior de los formularios) Complejidad: Definición de proceso asociado - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	1	Hasta 1 botón que cambia estado de un campo (Ej. Botón Activar, Desactivar, etc.)	3	Lo simple más Hasta 1 Stored Procedure con hasta 2 tablas invocados por el botón.	5	Lo medio más Hasta 1 Stored Procedure Hasta con 4 tablas invocadas por un botón.
Validaciones JS - Creación/Mantenimiento	Adición o cambios a validaciones a los campos de un formulario Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	1	Hasta 2 validaciones JS	3	Hasta 5 Validaciones JS	6	Hasta 10 validaciones JS
Trigger o Stored Procedure Creación/Mantenimiento	Procesos antes/después de actualizar una tabla, y que son en adición a los que se consideran para los tipos Anteriores de este cuadro (Ej. Creación/Mantenimiento de Controles Formulario o Grilla) Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	1	Hasta 1 Trigger o Stored Procedure que actualiza 1 tabla.	3	Hasta 1 Trigger o Stored Procedure que actualiza hasta 2 tablas.	5	Hasta 1 Trigger o Stored Procedure que actualiza hasta 3 tablas.
Tabla Creación/Modificación	Creación/Modificación de una nueva o existente tabla. Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	2	Hasta 1 tabla				
Grafico Creación/Mantenimiento	Gráfico del tipo Barra, Torta, Dona, Línea, etc. Filtros Posibles: Rango de Fecha, Listado, cualquier campo.	4	Hasta 2 filtros y/o Hasta 2 Variables	8	Hasta 03 filtros y/o Hasta 3 Variables	16	Hasta 04 filtros y/o Hasta 5 Variables

Tipo	Descripción	Simple	Alcance Simple	Medio	Alcance Medio	Complejo	Alcance Complejo
	Eje Y con Categoría Exportable a JPG Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción						
Reporte Creación/Mantenimiento	Consta de un Reporte tipo Formulario que su resultado es exportado a Excel o PDF, generado a partir de filtro(s). Cabecera Datos Principales Detalles tipo listado Fotografías Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción.	4	Hasta 4 filtros y/o Hasta 4 tablas	8	Hasta 6 filtros y/o Hasta 8 tablas	16	Hasta 10 filtros y/o Hasta 12 tablas
Aviso, Alerta, Alarma vía email Creación/Mantenimiento	Aviso vía Email de mensaje Cabecera del Mensaje Detalles tipo listado Enlace de Aprobación y desaprobación Enlace a PDF del registro Complejidad: - Consulta SQL - Prototipo y Aprobación (Diseño) - Construcción - Pruebas - Pase a producción	4	Si el Stored Procedure requiere hasta 2 tablas	8	Si el Stored Procedure requiere hasta 4 tablas	12	Si el Stored Procedure requiere hasta 8 tablas
Datos - Inserción/Actualización Masiva	Complejidad: - Prototipo y aprobación (Diseño solución con script) - Construcción - Pruebas - Pase a producción No incluye depuración o limpieza de datos.	4	Hasta 1 tabla	8	Hasta 2 tablas que incluyan relaciones entre ellas (claves foráneas) en máximo un nivel (la primera tabla relacionada con la segunda tabla)	16	4 tablas que incluyan relaciones entre ellas (claves foráneas) en máximo tres niveles (la primera tabla relacionada con una segunda tabla y esta a su vez, relacionada con una tercera tabla)
Despliegue	Generación de ejecutable. Generación de script. Documento de despliegue. Prueba de despliegue.	1	Hasta 02 scripts	2	Hasta 5 scripts	3	Hasta 8 scripts
Soporte durante la atención de mantenimientos		Se reconoce la hora efectivamente ejecutada.					
Servicios relacionados al Software. De manera enunciativa: <ul style="list-style-type: none">• Soporte para despliegue de módulos• Capacitación	En la Sede Oficina Principal de PETROPERÚ o de manera remota.	Se reconoce la hora efectivamente ejecutada.					

En la herramienta de estimación, en cada atención, cada tipo definido podrá ser multiplicado por un factor de complejidad. Este factor de complejidad deberá ser justificado por el CONTRATISTA en el mismo documento de Análisis, Diseño y Estimación, y será aprobado por PETROPERÚ.

El documento de Análisis, Diseño y Estimación deberá incluir un apartado con el estimado de horas de la atención, distinguiendo las horas por cada fase de atención.

PETROPERÚ o el CONTRATISTA podrán solicitar revisar, y eventualmente ajustar, la herramienta de estimación, cuando se observe que las estimaciones no son proporcionales a la complejidad y tamaño de las atenciones, o cuando surjan situaciones no previstas en la

herramienta de estimación. EL CONTRATISTA en un plazo máximo de 05 días hábiles deberá presentar nueva propuesta para EL SERVICIO, bajo aprobación de PETROPERÚ. En caso de que PETROPERÚ esté conforme con la propuesta, EL CONTRATISTA formalizará el cambio según el numeral 21 “Manejo de Cambios”.

2 SERVICIO DE SOPORTE

2.1 Derechos de Suscripción

Este servicio brindará acceso a las nuevas versiones del software liberadas por el fabricante durante el período de EL SERVICIO, otorgando a PETROPERU derecho de uso sobre estas nuevas versiones, es potestad de PETROPERU implementar o no las nuevas versiones liberadas.

Envío de alerta o notificaciones cuando estén disponibles nuevas versiones del software y nueva información de soporte.

Acceso a la documentación para la configuración y operación de la nueva versión del software así como el soporte para su puesta en operación,

La instalación de toda nueva versión será coordinada con PETROPERÚ, la nueva versión deberá pasar a pruebas de usuario y bajo la aprobación del Usuario, recién será desplegada en producción.

2.2 Servicio de Soporte

1. Alcance	Solución a los incidentes de LA APLICACIÓN reportados por PETROPERÚ. En caso la revisión del reporte del usuario determine una causa o posibles causas no asociadas al software SIGDA, deberá remitir su diagnóstico (causa o posibles causas) para que PETROPERÚ coordine con los proveedores correspondientes. Cabe precisar que estos tiempos de atención de terceros no se computan en los niveles de servicio acordados con EL CONTRATISTA. Se señala además, que una vez atendido el reporte por el tercero, EL CONTRATISTA debe apoyar con la verificación de la solución.
2. Tipos de incidentes	PETROPERÚ al reportar un incidente lo tipificará de acuerdo con su criticidad, según lo siguiente: Incidente Crítico: Impide operar LA APLICACIÓN o un módulo determinado. Incidente No Crítico: Permiten continuar operando LA APLICACIÓN, pero no con el nivel de calidad requerido. Los incidentes reportados que no incluyan su nivel de criticidad serán atendidos por EL CONTRATISTA como Incidente No Crítico.
3. Definiciones	Usuario Final (UF): Encargado de operar LA APLICACIÓN, durante sus actividades identifica incidentes en LA APLICACIÓN. Representante de Usuarios en el Servicio (RUS): Encargado de reportar los incidentes y de verificar que se tenga la evidencia correspondiente. Provee y facilita los requerimientos de información del Equipo de Soporte para la atención de un incidente. Equipo de Soporte por Garantía (ES):

	<p>Responsable de recibir las solicitudes de atención de incidentes. Encargado de dar solución a los incidentes reportados y documentar la atención. Mantiene informado al RUS y CA de la atención de un incidente reportado.</p> <p>Coordinador de Aplicaciones TIC (CA): Encargado de facilitar los accesos a EL CONTRATISTA en línea con las políticas de seguridad de PETROPERÚ, coordinar las solicitudes de pases a pruebas y producción. Solicita los requerimientos de infraestructura (backups de base de datos, logs, etc.) del ES a IST.</p> <p>Unidad Infraestructura y Servicios TIC (IST): Responsable de autorizar y programar un pase a producción. Responsable de coordinar las solicitudes para plataforma.</p> <p>Administrador de Infraestructura TIC (AIT): Responsable de la administración de la infraestructura tecnológica. Encargado de ejecutar los pases a producción, y de atender solicitudes de elementos de la plataforma.</p>
4. Canal de comunicación	<p>Las comunicaciones de las atenciones serán formalizadas mediante correo electrónico.</p> <p>Toda comunicación del ES será copiada mínimamente a RUS y CA.</p>
5. Tipos de soluciones	<p>EL CONTRATISTA deberá brindar soluciones definitivas. En el caso de una solución temporal, EL CONTRATISTA deberá justificarlo bajo aprobación de PETROPERÚ.</p> <p>Toda solución temporal debe incluir un plazo de atención para la solución definitiva. Este plazo será aprobado por PETROPERÚ y no será computado en los Niveles de Servicio (SLA).</p>
6. Contacto del equipo de soporte por Garantía	<p>El CONTRATISTA indicará el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes.</p>
7. Horario de atención	<p>El horario de atención será de lunes a viernes de 09:00h a 18:00h.</p> <p>Todas las referencias a horarios se hacen con relación a la hora de Perú.</p> <p>No se considera la atención en los respectivos feriados nacionales de Perú.</p>
8. Entregables de cada atención del equipo de soporte	<p>1. Descripción de la Solución.</p> <p>Este documento tendrá las siguientes secciones mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tipo de atención (temporal o definitiva). b. Descripción de la solicitud de PETROPERÚ. c. Antecedentes. d. Causas. e. Dependencias. f. Solución brindada. g. Recomendaciones. h. Pruebas Internas (caso de prueba y evidencia ejecutada por EL CONTRATISTA). <p>2. Documento de Despliegue.</p> <p>Este documento tendrá las siguientes secciones mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Riesgo técnico (alto, medio o bajo). b. Premisas o consideraciones para el despliegue.

	<ul style="list-style-type: none"> c. Prerrequisitos. d. Secuencia de respaldo. e. Secuencia de despliegue. f. Restricciones. g. Secuencia de Contingencia. h. Anexos. <ul style="list-style-type: none"> 3. Código fuente subsanado. 4. Script de base de datos.
--	---

9. Procedimiento de Soporte

Este procedimiento se realizará según lo siguiente.

- a. Usuario final detecta un posible incidente en LA APLICACIÓN, y lo reporta al Representante de Usuarios adjuntando la evidencia correspondiente.
- b. Representante de Usuarios verifica la existencia del Incidente. Si confirma que es Incidente y tiene la evidencia suficiente, tipifica el incidente (Crítico o No Crítico) y lo reporta al Servicio de Soporte adjuntando la evidencia correspondiente; caso contrario, informa al Usuario final que no corresponde a un incidente.
- c. Equipo de Soporte verifica si existe un tique de atención del incidente reportado. Si tiene tique de atención, continúa en el literal d; caso contrario, registra, prioriza la atención según su criticidad y notifica a interesados el número de tique registrado (Representante de Usuarios y Coordinador de Aplicaciones).
- d. Equipo de Soporte revisa la información con la que se cuenta. Si existen observaciones, remite observaciones al Representante de Usuarios y continúa en el literal b.
- e. Equipo de Soporte verifica si tiene requerimientos para Infraestructura. Si tiene requerimientos, realiza la solicitud al Coordinador de Aplicaciones; caso contrario, continúa en el literal j.
- f. Coordinador de Aplicaciones evalúa la solicitud, coordina autorización en caso sea necesario, y deriva para su atención a la Unidad Infraestructura y Servicios TIC.
- g. Unidad Infraestructura y Servicios TIC coordina la atención de la solicitud con el Administrador de la Infraestructura TIC.
- h. Administrador de la Infraestructura TIC atiende la solicitud e informa a Unidad Infraestructura y Servicios TIC. Unidad Infraestructura y Servicios TIC revisa lo atendido e informa los resultados al Coordinador de Aplicaciones.
- i. Coordinador de Aplicaciones informa la atención de su solicitud al Equipo de Soporte, y continúa en el literal d.
- j. Equipo de Soporte diagnostica el incidente reportado. Si no está dentro del alcance de EL SERVICIO, remite sustento al Coordinador de Aplicaciones, y continúa al literal k; caso contrario, continúa al literal l.
- k. Coordinador de Aplicaciones revisa sustento de no atención. Si el sustento se acepta, evalúa y coordina la atención de lo reportado a través de otro servicio, y continúa al literal v; caso contrario, informa al Servicio de Soporte que el sustento no es aceptado y tiene que proceder con la atención (máximo hasta dos rechazos son aceptados, luego de ello el Equipo de Soporte tendrá que atender el incidente), y se continúa en el literal d.
- l. Equipo de Soporte atiende incidente, y notifica el término de la atención en ambiente de pruebas al Coordinador de Aplicaciones.
- m. Coordinador de Aplicaciones revisa los entregables de la atención. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte y continúa al literal l.

- n. Coordinador de Aplicaciones verifica la necesidad de pruebas de usuario. Si requiere pruebas de usuario, continúa en el literal o; caso contrario, continúa al literal p.
- o. Representante de Usuarios ejecuta pruebas de usuario. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte, y continúa al literal l; caso contrario, da su conformidad y remite evidencias de pruebas al Coordinador de Aplicaciones.
- p. Coordinador de Aplicaciones revisa documentación de pruebas de usuario. Si existen observaciones, remite observaciones al Representante de Usuarios, y continúa en el literal o.
- q. Coordinador de Aplicaciones verifica si requiere pase a producción. Si requiere pase a producción, coordina con Unidad Infraestructura y Servicios TIC.
- r. Unidad Infraestructura y Servicios TIC revisa la documentación de despliegue. Si existen observaciones, remite observaciones al Coordinador de Aplicaciones, y continúa en el literal m; caso contrario, autoriza y programa el pase a producción.

Durante la revisión de la documentación de despliegue, el Contratista deberá estar disponible, en caso se requiera, para explicar el alcance del despliegue, vía llamada telefónica o videoconferencia.
- s. Administrador de la Infraestructura TIC ejecuta el pase a producción. Si existen observaciones, remite observaciones al Coordinador de Aplicaciones, y continúa en el literal m; caso contrario, informa al Coordinador de Aplicaciones que el pase a producción fue exitoso.
- t. Coordinador de Aplicaciones informa la disponibilidad de la solución en producción al Representante de Usuarios.
- u. Representante de Usuarios revisa la solución en producción. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte; caso contrario, da la conformidad a la solución en producción e informa al Servicio de Soporte.
- v. Servicio de Soporte actualiza información de la atención, cierra el tique de atención correspondiente e informa a interesados.

Consideraciones:

- 1. La atención de un incidente no siempre implicará un pase a producción. En algunos casos, EL CONTRATISTA indicará en el Documento Descripción de la Solución las acciones para que el RUS evite la observación reportada en LA APLICACIÓN por un uso incorrecto. Este tipo de atenciones deberán ser aprobadas por el CA; caso contrario, EL CONTRATISTA deberá subsanar LA APLICACIÓN dentro de los Niveles de Servicio establecidos.
- 2. Los tiempos de intervención son los tiempos asociados a: Registro y Priorización de la atención según criticidad, y Notifica a Interesados.
- 3. Los tiempos de atención son: Revisa la información del incidente con la que se cuenta, Realiza solicitud, Diagnostico del Incidente, Atiende incidente, y Notifica el término de la atención en ambiente de pruebas.
- 4. Los Tiempos de Intervención y Tiempos de Atención se encuentran referenciados en el diagrama de flujo para un mejor entendimiento.

Restricciones:

1. De estándares

La atención de mantenimientos deberá mantener los mismos estándares de diseño (GUI), desarrollo y seguridad actuales del software. Caso contrario, EL CONTRATISTA evaluará los impactos y los informará a PETROPERÚ para su aprobación.

2. De instalación y/o configuración

PETROPERÚ proveerá la infraestructura necesaria y su administración de los ambientes de pruebas y producción con el software base instalado (sistema operativo, motor de base de datos y servidor de aplicaciones).

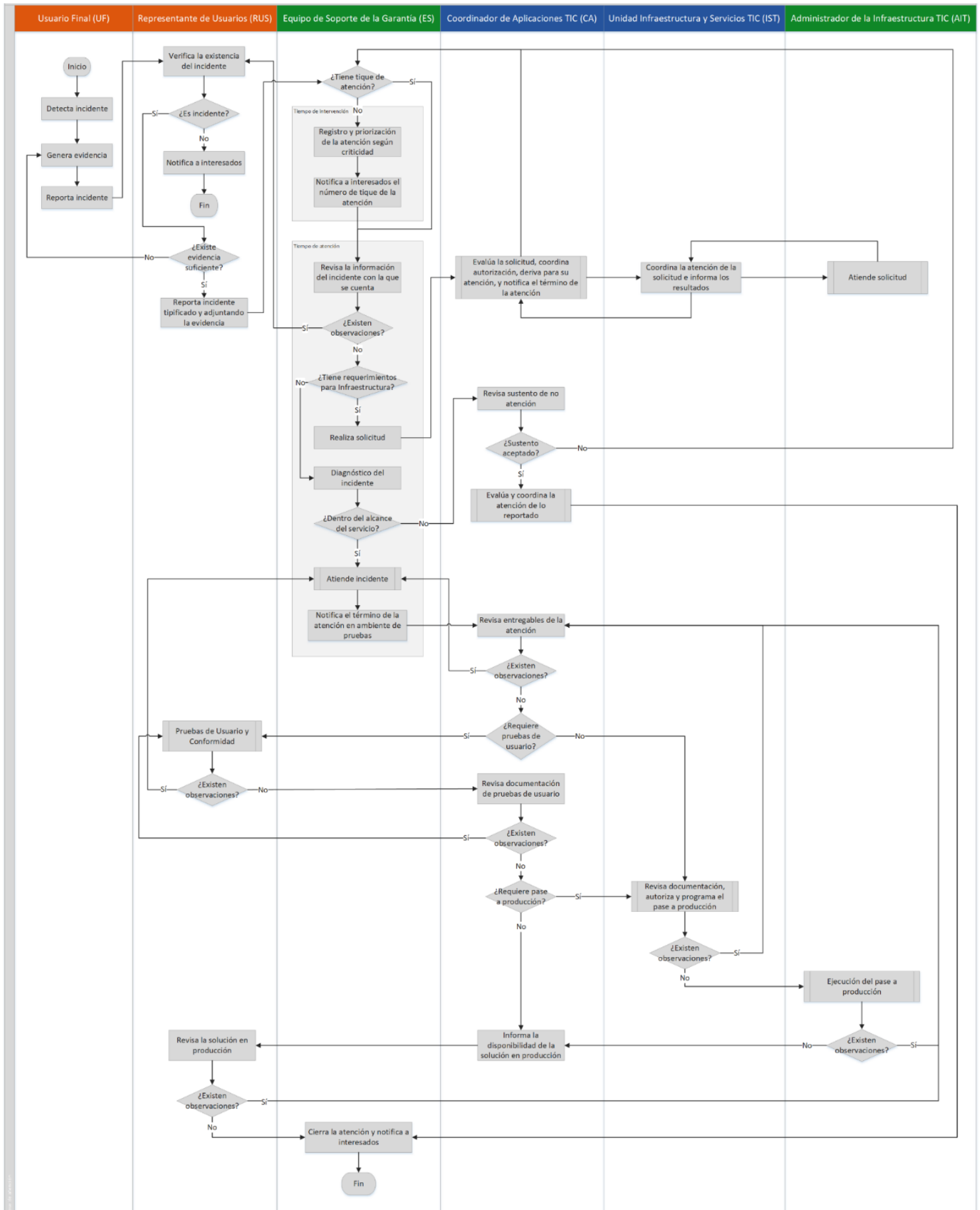
EL CONTRATISTA será el responsable de la instalación del software y de los componentes necesarios para su funcionamiento en el ambiente de pruebas.

EL CONTRATISTA brindará soporte al proveedor de la Infraestructura Tecnológica durante los pases a producción de forma remota.

2.3 De formatos

PETROPERÚ proveerá los siguientes formatos para su uso por EL CONTRATISTA en el presente SERVICIO:

- ✓ Formato de Documento de Despliegue.
- ✓ Formato de Acta de Capacitación.
- ✓ Formato de Acta de Reunión.



APÉNDICE 2: PROPUESTA ECONÓMICA DETALLADA

Referencia: “Servicio de Mantenimiento y Soporte del SIGDA de PETROPERÚ – Periodo 2022-2023”

N°	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario (S/)	Sub Total (S/)
1	Servicio de Mantenimiento	hora-hombre	300		
2	Servicio de Soporte	global	1		
	Costo Directo Total			S/	
3	I.G.V. (18%)			%	
	TOTAL PROPUESTA			S/	

Son: **S/** (**..... con .../100 Soles**), incluido el I.G.V.

Atentamente,

APÉNDICE 3: CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD

“El Sistema de Integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en PETROPERÚ, asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.

En ese sentido, el CONTRATISTA/CLIENTE se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en: i) el Código de Integridad de PETROPERÚ; ii) la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude; y, iii) los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.

El Código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el Fraude, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de PETROPERÚ, en el siguiente enlace: <https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>”

APÉNDICE 4: CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

En virtud de la presente cláusula, el Contratista declara haber recibido y leído la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de Delitos de Corrupción y de Gestión Antisoborno de PETROPERÚ adjunta al presente contrato; manifestando comprenderla y comprometiéndose a cumplirla, conjuntamente con sus socios o asociados, directores, integrantes de los órganos de administración, representantes legales, apoderados, y toda persona natural o jurídica que actúa por su cuenta o beneficio, por su encargo o en su representación; con énfasis en los siguientes aspectos:

1. Utilizar recursos en la ejecución del presente contrato y la totalidad de pagos o cualquier otra transferencia de recursos, incluyendo garantías reales, efectuadas en favor de PETROPERÚ S.A., que proceden de fondos lícitos.
2. No incurrir en delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, o Corrupción bajo las formas de: Cohecho Activo Genérico, Específico o Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple o Agravada, entre otros delitos que las leyes de la materia establezcan, tales como la Ley N° 30424 y sus normas modificatorias, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.
3. No realizar, ofrecer, autorizar, solicitar o aceptar cualquier pago indebido o ilegal o, en general, cualquier beneficio indebido o ilegal o soborno, en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.
4. Que ni el, ni sus socios o asociados (con la titularidad del 10% o más de acciones o participaciones), directores y gerentes: a) Tienen condena, mediante sentencia firme, por delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, delitos precedentes como Narcotráfico, Delitos Tributarios o Aduaneros, Minería Ilegal, Corrupción u otros que genere ganancias ilegales; Cohecho Activo Genérico, Específico y Transnacional, Tráfico de Influencias, Colusión Simple y Agravada o Soborno; en el ámbito nacional o internacional; b) Se encuentran comprendidos en la Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América), Lista de Terroristas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Lista relacionada con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
5. Prevenir el soborno, adoptando medidas técnicas, organizativas o de personal apropiadas para evitar acto o práctica indebidos o conductas ilícitas; en la materia sobre la que versa el presente contrato.
6. Poner a disposición de PETROPERÚ S.A. información veraz y completa, y en caso ésta sufra variaciones, presentar la información actualizada en un plazo de quince (15) días hábiles. PETROPERÚ S.A. puede solicitar la información que considere pertinente en cumplimiento de la legislación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
7. Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.

PETROPERÚ S.A. puede resolver en cualquier momento el presente Contrato de pleno derecho, mediante notificación escrita al Contratista si, respaldado por evidencias, considera que el Contratista ha incumplido cualquiera de los compromisos mencionados en esta cláusula, situando a PETROPERÚ S.A. frente a un riesgo legal, patrimonial o reputacional o que pueda generarle sanciones administrativas, civiles, penales; sin perjuicio de que PETROPERÚ S.A. brinde información a las autoridades competentes e inicie las acciones legales pertinentes, incluyendo las indemnizatorias que resulten aplicables”.

APÉNDICE 5: TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se define como información confidencial a toda aquella calificada así por la parte que la emite, cuya difusión sin autorización expresa del emisor a terceras personas conlleva riesgos o daños económicos, materiales o éticos.

Al ser un instrumento público, el Contrato a ser firmado no es información confidencial, pero sí lo es la información que ambas partes intercambiarán por los sistemas de información a ser gestionados durante la vigencia del contrato.

PETROPERÚ y EL CONTRATISTA (en adelante las Partes) convienen en que los siguientes Términos y Condiciones aplicarán a cualquier divulgación de información confidencial (en adelante Información) entre las Partes. La firma de este Contrato por las Partes no implica que en el futuro se harán nuevas divulgaciones o recepciones de Información.

Las Partes convienen en mantener toda la información recibida bajo este Contrato protegida y en secreto por un periodo de cinco (5) años desde la fecha de divulgación. En caso de pedidos excepcionales de entrega de información confidencial a Entidades Gubernamentales, las Partes realizarán las coordinaciones necesarias para entregar esta información. Durante el periodo de cinco (5) años, la Parte Receptora conviene en tratar la información de la misma manera en que se trata su propia información confidencial. Esta limitación no aplicará a la Información previamente conocida por la Parte Receptora, adquirida con todo derecho de terceras partes, independientemente desarrollada o subsecuentemente divulgada por la Parte Divulgante.

PETROPERÚ entiende que EL CONTRATISTA desarrolla sus actividades en el área de tecnologías de información. Por lo tanto, PETROPERÚ conviene en que EL CONTRATISTA no requiere mantener en confidencialidad cualesquiera ideas, conceptos, conocimientos o técnicas referidas al manejo de la información, excepto la producida a pedido expreso de PETROPERÚ.

A menos que lo contrario sea expuesto en este documento, la divulgación de información materia del mismo no otorgan licencia alguna bajo ningún derecho de autor o patente. La divulgación de información no constituirá ninguna representación, garantía o inducción, incluyendo la violación de los derechos de otros.

La Parte Divulgante se hará responsable ante la Parte receptora sobre cualquier evento relacionado a la divulgación de la información por daños, ahorros no producidos, lucro cesante u otros daños consecuenciales. Esto tendrá vigencia aún en el caso en que la Parte Receptora no haya sido advertida de tales daños.

Los términos y condiciones para el intercambio de Información Confidencial se regularán exclusivamente por lo estipulado en el presente Apéndice.

APÉNDICE 6: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PETROPERÚ en cumplimiento a lo establecido en la Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias, se compromete a garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, obtenidos de sus accionistas, clientes, proveedores, personal, colaboradores y cualquier otra persona natural que tenga contacto con PETROPERÚ, para garantizar el ejercicio de sus derechos.

El objetivo del presente documento es establecer las directivas necesarias para el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en los bancos de datos de PETROPERÚ, de acuerdo a lo establecido en la Ley 29733 y sus modificatorias ya sean digitales o físicos, los cuales son inscritos en el Registro Nacional de Banco de Datos.

La Política Corporativa de Protección de Datos Personales de PETROPERÚ cubre todos los procesos que gestionen datos personales de clientes, proveedores de servicios, personal, colaboradores que laboren o tengan relación directa con la Empresa. La Política será conocida por y cumplida a cabalidad por todo el personal de PETROPERÚ.

La presente Política se integra con el Manual de Seguridad de la Información y documentación relacionada a Gestión de Activos de Información, en el marco de la Gestión de Riesgos de la Entidad.

PETROPERÚ protege los datos personales, basada en las siguientes directivas:

- Cumplir con las disposiciones legales y contractuales vigentes en materia de protección de datos personales, con las medidas de seguridad correspondientes.
- Garantizar los derechos de privacidad, intimidad, honra y el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales que recopile la Empresa, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, disposición de recursos y nivel de protección adecuado.
- Custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno; garantizando el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales. Asimismo, informar al usuario que será el único responsable de los datos que consigne en los formularios con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados.
- Establecer y difundir las responsabilidades del personal y colaboradores de la Empresa respecto al tratamiento de datos personales.
- Sensibilizar y capacitar al personal y colaboradores de PETROPERÚ a través de mecanismos adecuados de comunicación, a fin de fortalecer los objetivos, valores y compromisos en el cumplimiento de la presente política.
- Asegurar el aprovisionamiento de los recursos requeridos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la implementación de los normado.

La administración emitirá la normativa y otras herramientas pertinentes que contengan los detalles requeridos para la adecuada aplicación de la presente Política.

San Isidro, 11 de Setiembre de 2017

APÉNDICE 7: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

San Isidro,de.....de 2022

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Ciudad. -

**Referencia: Servicio de Mantenimiento y Soporte del Sistema Informático de Gestión y
Desempeño Ambiental (SIGDA) de PETROPERÚ – Periodo 2022-2023**

De mi consideración:

Por medio de la presente Yo *(indicar nombre del personal asignado al servicio)* con DNI/CE N.º....., trabajador de la empresa , domiciliado en , manifiesto mi compromiso de respeto a la confidencialidad de la información a la que tenga acceso como parte del servicio brindado en merced al Contrato N° *(indicar el número del contrato)* , mediante el cual me obligo a mantener toda la información recibida, protegida y en secreto, incluso después de concluida la relación contractual entre *(indicar nombre de la empresa)*..... y PETROPERÚ S.A. o entre *(indicar nombre de la empresa)* y el suscrito.

Atentamente,

Nombre y firma del personal asignado
Número de DNI

**Nombre y firma del representante
Legal de la Empresa**
Número de DNI