

CONDICIONES TECNICAS SERVICIOS

“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN PARA USO Y SOPORTE DE UN SAAS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN PETROPERÚ POR UN PERIODO DE 2 AÑOS”

I. GENERALIDADES

1.1. OBJETO

PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contar con un servicio, que provea un SaaS, por un período de dos años, que soporte el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores de la Empresa, en base a objetivos y competencias a través de la metodología 90°, 180°, 270° y 360°, en adelante EL SERVICIO.

1.2. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

☒ Suma alzada
☐ Precios Unitarios
☐ Costos reembolsables
☐ Mixto

1.3. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

Reservado, en soles (PEN).

Incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales respectivos conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor del servicio.

1.4. TIPO DE ACTIVIDAD

(.....) Intermediación laboral
(.....) Tercerización
(.....) Consultoría/ Asesoría
(....x....) Servicio general

1.5. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO ÁREA Vs. ACTIVIDAD (Según Tabla 3 del PROO1-390)

(.....) Bajo
(.....) Medio
(.....) Alto
(....x....) No Aplica

1.6. SUBCONTRATACIÓN

(.....) SÍ

(....x....) NO

Conforme al Artículo 70 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ, durante la ejecución contractual se reserva el derecho de autorizar los porcentajes de subcontratación de prestaciones.

1.7. ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD

- La administración estará a cargo del Supervisor de Diseño y Desarrollo Organizacional.
- La conformidad será aprobada por la Jefatura de Diseño y Desarrollo Organizacional.

1.8. CAUSALES DE RESOLUCION

El Contrato podrá ser resuelto de conformidad con lo indicado en el Artículo 76 del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ, literales a) y b), incluidos:

El contrato podrá resolverse por terminación anticipada.

PETROPERÚ podrá resolver el contrato sin expresión de causa.

1.9. VISITA TÉCNICA OPCIONAL DURANTE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

(.....) SÍ

(...x....) NO

II. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

2.1 Postor:

- Experiencia en la actividad/especialidad:

- a) Deberá ser partner (asociado de negocio) o fabricante del software ofertado.
- b) Por lo menos 03 implementaciones de soluciones SaaS ofertado, en empresas peruanas. Solo se aceptarán instalaciones realizadas en los últimos 04 años contados a partir de la fecha de presentación de las propuestas hacia atrás.
- c) Experiencia en haber brindado servicios de implementación de soluciones SaaS ofertado, por un monto mínimo acumulado de S/ 400.000 incluido el IGV, en los últimos 04 años contados a partir de la fecha de presentación de las propuestas hacia atrás.

Forma de acreditar:

Para el literal a) precedente:

Si es partner deberá acreditarla con Carta simple del Fabricante o publicación en la página web del fabricante en donde se identifique el nombre de la empresa (incluir el url para su verificación). En caso de ser el Fabricante, una Declaración Jurada en donde se especifique el Nombre de la Aplicación, debidamente firmada por el Representante Legal. En ambos casos, deberán acreditar que pueden adecuar,

modificar o configurar el software de acuerdo a los requerimientos establecidos en las presentes Condiciones Técnicas.

La experiencia del postor, en los literales será acreditada de cualquiera de las siguientes formas:

Para el literal b) precedente:

- Copia de los contratos suscritos y la respectiva conformidad de culminación de la prestación de cada uno de los Servicios, donde se especifique claramente el periodo de implementación y el monto ejecutado; en caso algún contrato culminado no cuente con la respectiva conformidad, no se considerará como válido el Contrato u Orden de Servicio respectivo. Complementariamente deberá presentarse el Apéndice H

Para el literal c) precedente:

- Copia simple de facturas y/u otros comprobantes de pago debidamente cancelados.

La cancelación de los montos consignados en los comprobantes de pago (Facturas), se acreditará documental y fehacientemente, para lo cual bastará con adjuntar voucher de depósito o reporte de estados de cuenta donde pueda verificarse el pago efectuado, o que la cancelación por parte de la entidad bancaria o de la institución a cargo del cumplimiento de dicha prestación conste en el mismo comprobante. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes.

Es responsabilidad del postor distinguir adecuada y detalladamente el alcance (Servicio de implementación y suscripción para uso y soporte de un SaaS para el Proceso de Evaluación del Desempeño en PETROPERÚ, por un periodo de 2 años) del Contrato y/o comprobantes de pago presentados para la evaluación, para ello, de ser necesario debe adjuntar a su Contrato y/o comprobantes de pagos presentados, las condiciones técnicas, condiciones específicas, valorización, u otro documento que detalle las prestaciones desarrolladas. Asimismo, en caso EL POSTOR requiera acreditar contratos que incluyan otros servicios y que no se pueda diferenciar en el mismo, EL POSTOR deberá presentar el presupuesto y/o desagregado que muestre el detalle indicado para cada prestación. De no ser así, dicho contrato no será tomado en cuenta durante la evaluación de las propuestas.

En caso de presentar servicios que consideren confidenciales, EL POSTOR es responsable de presentar un documento complementario que señale la descripción de los trabajos y/o partidas consignadas en los contratos y/o bases y/o términos de referencia y/o actas de conformidad y/o comprobantes de pagos, detallando claramente el período de ejecución y el monto ejecutado, los cual sean lo suficientemente claras para que pueda ser calificada la experiencia que se pretende acreditar.

En caso EL POSTOR sea una sucursal, podrá presentar la documentación de la sucursal y/o de la empresa matriz, dado que ambas constituyen una misma personería jurídica. En caso EL POSTOR sea una subsidiaria, al constituirse en una personería jurídica diferente a la de su casa matriz o a la de las demás empresas de la corporación, solo podrán acreditar la experiencia con su propia documentación.

2.2 Personal:

EL POSTOR deberá presentar en su propuesta la organización de su equipo de trabajo para el desarrollo de este servicio. El equipo del proyecto debe estar conformado como mínimo por:

a) Gerente del servicio o Líder del Servicio

Con experiencia mínima de tres (03) proyectos como Gerente o Jefe o líder de Proyecto en proyectos de implementación de soluciones del SaaS ofertado o de Implementación de Software o Sistemas, por lo menos uno de los proyectos de Implementación de soluciones del SaaS ofertado.

b) Consultor funcional o Analista Funcional.

Con experiencia mínima de tres (03) años acumulados en proyectos como consultor funcional y/o Líder Funcional y/o Analista funcional en la implementación de soluciones del SaaS ofertado para EL SERVICIO en los últimos cinco (05) años.

EL POSTOR deberá dimensionar su equipo con la finalidad de cumplir con el plazo establecido en el numeral 4 Plazo de Ejecución, en caso presente más de un consultor y/o analista estos deberán cumplir con los requisitos para el puesto según lo requerido en las presente condiciones técnicas.

Forma de acreditar:

La experiencia del personal será acreditada de cualquiera de las siguientes formas:

- Copia simple de contrato y su respectiva conformidad, o
- Constancias, o
- Certificados, o
- Cualquier otra documentación que de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto.

III. GARANTÍAS Y PÓLIZAS (de corresponder)

3.1 GARANTÍAS (de corresponder)

(...X....) SÍ

(.....) NO

El Ganador de la Buena Pro deberá presentar una Carta Fianza de Fiel Cumplimiento por el 10% del monto contractual, con vigencia desde el inicio del SERVICIO hasta un mes adicional a la finalización del plazo contractual a nombre de Petróleos del Perú - PETROPERU S.A.

La Carta Fianza deberá ser solidarias, irrevocables, de carácter incondicional, de realización automática y sin beneficio de excusión, al solo requerimiento de PETROPERÚ, bajo responsabilidad de las entidades que las emiten, las mismas que deberán estar dentro del ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP o estar consideradas en la última lista de Bancos Extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

3.2 SEGUROS (de corresponder)

(.....) SÍ

(...X....) NO

IV. DOCUMENTOS FORMALIZACION CONTRACTUAL

Para la formalización del Contrato el postor ganador de la Buena Pro deberá entregar:

- Carta Fianza como garantía de Fiel Cumplimiento del contrato por una suma equivalente al 10% del monto del Contrato (ver literal III. Garantías y Pólizas).

V. FORMA DE PAGO

5.1 ADELANTOS

(.....) SÍ

(...X....) NO

5.2 FACTURACIÓN

Las valorizaciones se presentarán según el cuadro adjunto:

Valorización	Entregables	% del Costo total	Plazos
FASE 1: Instalación, Adaptación, Configuración y Capacitación N° 1.			
1	1. Plan de Trabajo del Servicio.	5%	Del entregable: A los 07 días calendario de iniciado EL SERVICIO. Del pago: Año 2024: Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.
2	2. Actas de reunión. 3. Documento de especificación. 4. Conformidad de pruebas de usuario. 5. Conformidad a matriz de cumplimiento de RNF en ambiente de pruebas. 6. Acta de capacitación. 7. Manuales de usuario. 8. Evidencia de activación del portal y accesos a usuarios. 9. Informes de seguridad. 10. Conformidad requerimientos funcionales en producción. 11. Conformidad requerimientos no funcionales en producción. 12. Conformidad al SaaS activado en producción. 13. Procedimiento de soporte.	15%	Del entregable: A los 60 días calendario de iniciado EL SERVICIO. Del pago: Año 2024: Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.
FASE 2: Suscripción para uso y soporte.			
3	Mensualmente y durante 22 meses del uso y soporte en Fase 2, EL CONTRATISTA deberá presentar: 1. Informe mensual de soporte.	55%	Del entregable: Se tienen 22 entregables, cada uno será presentado a los 7 días calendario del mes siguiente; excepto el entregable del último mes de la Fase 2, el cual deberá ser entregado a más tardar, el último día del Servicio. Del pago: Se realizará el pago de la siguiente forma: Año 2024: 15%, luego de la conformidad del entregable 1, de la Fase 2. Año 2025: 30%, luego de la conformidad del entregable 11 de la Fase 2. Año 2026: 10%, luego de la conformidad del entregable 22 de la Fase 2. Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.

FASE 3: Configuración y Capacitación N° 2.			
4	1. Plan de trabajo.	5%	Del entregable: A los 07 días calendario de iniciado el mes 12 de EL SERVICIO. Del pago: Año 2025: Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.
5	2. Actas de reunión. 3. Documento de especificación. 4. Conformidad de pruebas de usuario. 5. Conformidad al SAAS activado en producción	10%	Del entregable: A los 30 días calendario de iniciado el mes 13 de EL SERVICIO. Del pago: Año 2025: Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.
FASE 4: Desactivación.			
6	1. Contenido del SAAS. 2. Compromiso de eliminación del contenido del SAAS.	10%	Del entregable: Último día de EL SERVICIO. Del pago: Año 2026: Según lo indicado en el numeral 5.2 Facturación y 5.3 Forma de Pago.

El/los comprobantes(s) de pago deberá(n) enviarse a través de la Plataforma de Mesa de Partes Virtual, para más información revisar el enlace: <https://scdp.petroperu.com.pe/mpv/>. Sólo las empresas extranjeras pueden enviar sus comunicaciones a la dirección de correo mesadeparteshvirtual@petroperu.com.pe, hasta que se implemente la opción correspondiente en la plataforma de Mesa de Partes Virtual.

PETROPERÚ dará la conformidad a un entregable a más tardar a los siete (7) días hábiles desde el día siguiente de su correcta presentación según lo estipulado en el numeral 6.6 Entregables. Este plazo no está comprendido dentro del plazo de ejecución de EL SERVICIO.

Los comprobantes de pago deberán estar acompañadas de:

- Para el caso de pagos parciales: Copia del Contrato u Orden de Trabajo a Terceros (OTT), la valorización aprobada y entregables.
- Para el caso del pago final: Contrato u Orden de Trabajo de Terceros (OTT) original, la valorización final aprobada, el acta de conformidad de recepción, acta de liquidación y entregables.

El Contratista consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción del Contrato u OTT y el número de HES (en caso de servicios).

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.

5.3 FORMA DE PAGO

El/los comprobantes(s) de pago será (n) pagado(s), a los Sesenta (60) días calendario.

El plazo de pago para la cancelación de facturas o recibos por honorarios emitidos por una MYPE será a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios. Para tal efecto la MYPE deberá entregar lo siguiente:

- a) Declaración jurada del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio fiscal inmediatamente anterior a la fecha de emisión de la factura o recibo por honorarios.
- b) Número de cuenta de la empresa del sistema financiero en la que se le debe abonar el importe de la factura o recibos por honorarios emitido, de conformidad con el TUO de la Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía, cuyo TUO fue aprobado por Decreto Supremo N°150-2007-EF y modificatorias.

El pago de entregables será aprobado por la Jefatura de Diseño y Desarrollo Organizacional.

VI. DESCRIPCION DE ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO

6.1 NORMATIVA TECNICA

Las siguientes normas son, en lo que corresponda, de cumplimiento obligatorio para EL CONTRATISTA, como tal es directamente responsable por las acciones y omisiones de sus subcontratistas (si fuere el caso), proveedores y otras personas que estén directa o indirectamente empleados por ellos.

- a. Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades (ver apéndice A).
- b. Términos y Condiciones para el Intercambio de Información Confidencial (ver apéndice B).
- c. Política corporativa de Seguridad de la Información:
https://www.PETROPERU.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/89-y2Mj1lj2Jn9Zt1Z.pdf
- d. NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.
http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2007/agosto/25/RM-246-2007-PCM_25-08-07.pdf
- e. Reglamento de Seguridad de la Información de PETROPERU S.A., aprobado el 13/08/2022, por Gerencia General.
- f. Política Corporativa de Protección de Datos Personales (ver apéndice C).
https://www.PETROPERU.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/383-l1Nj7Wx0Sc6Ao4P.pdf
- g. Política de Gestión del desempeño de PETROPERÚ (Ver apéndice D).
- h. Código de Integridad de PETROPERÚ S.A.:
<https://www.petroperu.com.pe/Docs/spa/files/BGC/codigo-de-integridad.pdf>

6.2 LUGAR DE EJECUCIÓN

EL SERVICIO será ejecutado de manera remota por EL CONTRATISTA. Las coordinaciones y atención brindada en EL SERVICIO se realizarán de manera virtual. De requerirse alguna reunión presencial en Oficina Principal, ello será previamente coordinado.

6.3 PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución es de dos (02) años, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Trabajo.

EL SERVICIO consta de las siguientes fases:

N°	FASES	PLAZO (meses)		
		Año 1	Año 2	
1.	Instalación, Adaptación, Configuración y Capacitación N° 1.	2		
2.	Suscripción para uso y soporte.		22	
3.	Configuración y Capacitación N° 2. (*)		1	
4.	Desactivación.			1
PLAZO DEL SERVICIO		24		

(*) La fase 3, el momento de su ejecución puede reprogramarse (adelantarse o retrasarse).

6.4 ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO/OBRA

EL CONTRATISTA, ganador de la Buena Pro, como parte de EL SERVICIO realizará la implementación de un Software como un Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) según las siguientes fases:

1. Configuración, adaptación y activación de la Solución SaaS.
2. Capacitación
3. Suscripción para uso y soporte de la Solución SaaS.
4. Desactivación

La descripción detallada del servicio a contratar se encuentra en el Apéndice N° 01 “Alcance Detallado de los Servicios”.

6.5 CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO U OBRA

Luego de formalizado el contrato, previo al inicio efectivo del servicio, se cumplirá lo siguiente:

- Deberá presentar el Formato N° 01 “Modelo de carta de compromiso de confidencialidad” por cada uno de los integrantes de su Organización.
- Presentar la organización del equipo de trabajo, para el cual deberá acreditar como mínimo lo estipulado en el numeral 2.1 Del Personal.

EL CONTRATISTA es responsable de brindar los servicios con el personal que disponga la experiencia y formación necesaria para el cumplimiento de los niveles de servicios exigidos para esta Fase. La acreditación de la formación y experiencia se realizará bajo los mismos criterios definidos en el numeral 2.1 Del Personal.

6.6 ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá presentar los siguientes Entregables:

I. INSTALACIÓN, ADAPTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y CAPACITACIÓN N° 1	
1. PLAN DE TRABAJO	EL CONTRATISTA entregará lo siguiente: 1. Plan de Trabajo.

	<p>2. Cronograma del Servicio.</p> <p>Los documentos entregados deberán contar con el visto bueno del Administrador del Servicio y Coordinador TI.</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El Plan de Trabajo debe incluir actividades, tareas, plazos, estructura detallada del Proyecto (EDT) con el detalle necesario que permita identificar las acciones o actividades que generan dependencia de PETROPERÚ, roles y responsabilidades. Este plan de trabajo, para ser ejecutado oportunamente, deberá ser aprobado a más tardar a los cuatro (4) días hábiles de presentado. En caso de observaciones, PETROPERÚ solicitará la subsanación del plan en un plazo que considere conveniente y oportuno para EL SERVICIO.</p> <p>El cronograma deberá incluir las actividades de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ necesarias para lograr los entregables de EL SERVICIO.</p> <p>PETROPERÚ deberá participar en las siguientes actividades (se incluyen algunos tiempos previstos mínimos):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de inicio y revisión de prerrequisitos para la implementación. 2. Reunión técnica con equipo de Infraestructura de PETROPERÚ para coordinar temas asociados a la integración de la solución con servicios o aplicaciones de la Empresa (Directorio Corporativo, SAP, etc.). 3. Reunión con equipo de Mesa de Ayuda de PETROPERÚ para revisar lo necesario para que el soporte de Nivel 1 sea la Mesa de Ayuda y de allí se escale a otros niveles (Servicio de Soporte del Implementador, Usuario, TI, etc.). 4. Revisión del software estándar y levantamiento de información. 5. Ethical hacking o escaneo de vulnerabilidades de seguridad (7 días hábiles como mínimo). 6. Pruebas de Usuario (5 días hábiles como mínimo). 7. Revisión de Requerimientos No Funcionales (5 días hábiles como mínimo, se realiza en paralelo a las pruebas de usuario). 8. Revisión y conformidad del usuario al SaaS activado en producción (3 días hábiles como mínimo). 9. Capacitación. <p>Consideraciones para actividades de PETROPERÚ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Algunas actividades generarán observaciones que deberán ser levantadas por EL CONTRATISTA. Se recomienda que el levantamiento de observaciones y una reconfirmación posterior a cargo de PETROPERÚ se incluyan en el cronograma. 2. Su ejecución no se realizará en paralelo, salvo PETROPERÚ lo autorice oportunamente. 3. En algunas actividades se incluyeron tiempos mínimos por iteración. 4. Las actividades de PETROPERÚ serán consideradas para su ejecución en días hábiles. 5. En la actividad Reunión de Inicio, tanto PETROPERÚ como EL CONTRATISTA deberán presentar a sus equipos de trabajo. <p>En adición, EL CONTRATISTA incluirá en el cronograma actividades de gestión (reunión de inicio, seguimiento de avance, reunión de cierre, etc.). Estas reuniones serán convocadas oportunamente por EL CONTRATISTA, el cual deberá generar el acta por cada reunión sostenida con PETROPERÚ y alcanzada oportunamente para su revisión y aprobación.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable del seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos de EL SERVICIO. En caso de retraso en las actividades EL CONTRATISTA podrá proponer un cronograma de</p>
--	---

	<p>recuperación para aprobación de PETROPERÚ siempre y cuando no impacte los plazos definidos para los entregables de EL SERVICIO. Si impacta los plazos de los entregables, deberá coordinarse y justificarse una ampliación de plazos según el numeral 21. Manejo de Cambios en EL SERVICIO.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado el cronograma durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p>
2. ACTAS DE REUNIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de reunión (versiones aprobadas) generadas durante EL SERVICIO. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA alcanzará, de manera oportuna las actas de las reuniones sostenidas con PETROPERÚ. Luego, se tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, posteriores al envío del acta, para alcanzar observaciones. Si no se observa, se asume que el acta está aprobada. En caso de requerirse un plazo distinto de aprobación, este podrá acordarse, por reunión, de manera oportuna y que no afecte la normal ejecución de EL SERVICIO.</p> <p>El formato de acta de reunión será alcanzado por PETROPERÚ para su uso durante la ejecución de EL SERVICIO.</p>
3. DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de especificación funcional y técnica <p>El documento entregado deberá contar con el visto bueno de PETROPERÚ (Líder Usuario aprueba el punto 1; y el Coordinador TI, los puntos 2, 3, 4 y 5).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El documento de especificación funcional y técnica tendrá las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación de configuraciones y adaptaciones. 2. Restricciones. 3. Arquitectura (gráfico y descripción que incluya interacción del software con Internet, los servidores, base de datos, el SAAS y los usuarios). 4. Requerimientos mínimos de software y hardware del cliente para un correcto funcionamiento del SaaS. 5. Especificaciones adicionales (estándares utilizados para la implementación asociados a programación, seguridad, u otro). <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.</p>
4. CONFORMIDAD DE PRUEBAS DE USUARIO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias de pruebas ejecutadas por el/los usuarios(s) clave(s). <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Previo a las pruebas de usuario, EL CONTRATISTA entregará el documento de casos de pruebas de todas las funcionalidades implementadas para PETROPERÚ. El CONTRATISTA actualizará el</p>

	documento de casos de pruebas a solicitud de PETROPERÚ para incluir/modificar/eliminar/detallar casos.
5. CONFORMIDAD A MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE RNF EN AMBIENTE DE PRUEBAS	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Matriz de Cumplimiento de RNF en ambiente de pruebas con el porcentaje de cumplimiento de los RNF; y observaciones, si hubiese. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ (Coordinador TI) alcanzará a EL CONTRATISTA la matriz de cumplimiento de RNF, la cual tendrá la lista de RNF definidos en las presentes Condiciones Técnicas con sus criterios de aceptación y su prioridad (1, 2 y 3; donde 1 es la más alta prioridad).</p> <p>En paralelo a las pruebas de usuario, PETROPERÚ (Coordinador TI) verificará el cumplimiento de los RNF en el SaaS de pruebas. Para cada RNF colocará el porcentaje de cumplimiento en la matriz, y adjuntará las observaciones encontradas con la evidencia correspondiente, remitiendo estos resultados a EL CONTRATISTA.</p> <p>EL CONTRATISTA subsanará el SaaS, y coordinará con PETROPERÚ (Coordinador TI) la revisión correspondiente. Este ciclo se repetirá hasta que se haya cumplido el criterio para la conformidad en el ambiente de pruebas (*).</p> <p>Para casos excepcionales, EL CONTRATISTA justificará la no subsanación por tratarse de observaciones que estén fuera del alcance de EL SERVICIO o de una limitación técnica. Esta justificación deberá ser aprobada por PETROPERÚ (Coordinador TI); caso contrario, EL CONTRATISTA subsanará el SaaS según lo observado y en un plazo según lo planificado.</p> <p><u>(*) CONFORMIDAD:</u></p> <p>La Matriz de Cumplimiento de RNF será conforme solo si se cumple lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cada RNF con prioridad 1 tiene un cumplimiento, mínimo, del 100% en ambiente de pruebas. Cada RNF con prioridad 2 o 3 tienen por lo menos un cumplimiento, mínimo, del 80% en ambiente de pruebas.
6. ACTA DE CAPACITACIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acta de capacitación realizada a PETROPERÚ, deberá tener adjunto la lista de temas tratados, listado de participantes y estar firmada por el Líder Usuario.
7. MANUALES DE USUARIO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manuales de usuario. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizados estos documentos durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.</p>

<p>8. EVIDENCIA DE ACTIVACIÓN DEL PORTAL Y ACCESOS A USUARIOS.</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias de la activación del SaaS. 2. Lista de usuarios registrados en el SaaS activado. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA entregará evidencia de la activación del SaaS, además de la lista de usuarios registrados.</p> <p>Las evidencias de la activación serán capturas de pantalla que muestren claramente la URL del SaaS, fecha y hora de su equipo de cómputo. Para ello, se recomienda el uso de la tecla imprime pantalla (ImpPant o ImpPt). Las pantallas por capturar serán la de logueo y la pantalla principal.</p>
<p>9. INFORMES DE SEGURIDAD</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de seguridad del último escaneo realizado por PETROPERÚ al SaaS activado. 2. Informe sustentatorio en caso de vulnerabilidades que no impliquen un riesgo para PETROPERÚ, el cual deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Coordinador TI). 3. Plan de acción para subsanación de vulnerabilidades por subsanar, el cual deberá contar la aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Contrato) teniendo en cuenta las recomendaciones del área que vela por la Seguridad de la información (actualmente Jefatura Gestión de Riesgos). Posteriormente, EL CONTRATISTA reportará el avance y cierre en el Informe Periódico (entregable de la Fase de Suscripción para uso, soporte y actualización) que corresponda según el mes ejecutado. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ entregará a EL CONTRATISTA un informe de seguridad del ambiente de pruebas del SaaS, generado con un software especializado (no free software, ni versión de prueba) o elaborado por una empresa especializada y con experiencia comprobada no menor a tres (3) años en servicios de Ethical Hacking.</p> <p>Las vulnerabilidades identificadas en este informe deberán ser subsanadas por EL CONTRATISTA. PETROPERÚ ejecutará los escaneos de seguridad necesarios que permitan corroborar que no existen vulnerabilidades luego de la subsanación de EL CONTRATISTA.</p> <p>Para lograr el objetivo de subsanar el SaaS, EL CONTRATISTA deberá realizar pases a su ambiente de pruebas, allí PETROPERÚ verificará si las vulnerabilidades fueron superadas.</p> <p>En caso de presentarse vulnerabilidades excepcionales que EL CONTRATISTA determine que no suponen un riesgo de seguridad para PETROPERÚ, EL CONTRATISTA podrá no implementarlas como parte de EL SERVICIO siempre y cuando presente un informe sustentatorio para aprobación por PETROPERÚ; si no es aprobado, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según lo programado.</p> <p>Si luego de la subsanación, aún se mantienen algunas vulnerabilidades y si PETROPERÚ lo solicita, EL CONTRATISTA podrá presentar un Plan de Acción para subsanar lo pendiente, el cual deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario); si no es aprobado o PETROPERÚ no solicita el Plan de Acción, EL CONTRATISTA deberá subsanar el SaaS según lo programado.</p> <p>Posteriormente, ya se podrá activar el SaaS en producción. PETROPERÚ</p>

	<p>verificará la existencia de vulnerabilidades en el SaaS activado. En caso de existir, EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Acción el cual deberá ser aprobado por PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p>Cabe precisar, que las actividades de identificación de vulnerabilidades de seguridad por parte de PETROPERÚ y la subsanación de estas por parte de EL CONTRATISTA, de manera oportuna, serán actividades recurrentes a lo largo de EL SERVICIO durante el uso del SaaS activado en producción, sin costos adicionales para PETROPERÚ y en plazos aprobados por PETROPERÚ (Líder Usuario).</p>
10.CONFORMIDAD REQUERIMIENTO S FUNCIONALES EN PRODUCCIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia de la revisión realizada por los Usuario(s) Clave(s)) al SaaS activado en producción. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Las evidencias de la revisión serán capturas de pantalla que muestren claramente la URL del SaaS, fecha y hora de su equipo de cómputo. Para ello, se recomienda el uso de la tecla imprime pantalla (ImpPant o ImpPt). Por lo menos, se deberán presentar dos capturas de pantalla por cada módulo implementado.</p>
11.CONFORMIDAD REQUERIMIENTO S NO FUNCIONALES EN PRODUCCIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de cumplimiento de RNF en ambiente de producción, con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI). 2. Plan de Acción para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en producción y menor al 100%. Este documento deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario) y visto bueno del Coordinador TI. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ (Coordinador TI) revisará el SaaS activado en producción. Para cada RNF colocará el porcentaje de cumplimiento en la matriz, y adjuntará las observaciones encontradas con la evidencia correspondiente, remitiendo estos resultados a EL CONTRATISTA.</p> <p>EL CONTRATISTA subsanará el SaaS, y coordinará con PETROPERÚ (Coordinador TI) la revisión correspondiente. Este ciclo se repetirá hasta que se haya cumplido el criterio para la conformidad en el ambiente de producción (*). Estas actividades deberán realizarse en paralelo a la revisión que realiza el usuario al SaaS activado en producción.</p> <p>Para casos excepcionales, EL CONTRATISTA justificará la no subsanación por tratarse de observaciones que estén fuera del alcance de EL SERVICIO o de una limitación técnica. Esta justificación deberá ser aprobada por PETROPERÚ (Coordinador TI); caso contrario, EL CONTRATISTA subsanará el SaaS según lo observado y en un plazo según lo planificado.</p> <p>Para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en ambiente de producción y menor al 100%, EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Acción cuyo objetivo es lograr un cumplimiento del 100% de todos los RNF excepto los RNF 2.15 GUI y 2.16 Interacción, los cuales pueden ser conformes con un</p>

	<p>cumplimiento mínimo del 90%. El Plan de Acción deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>(*) Conformidad:</u></p> <p>El presente entregable será conforme solo si se cumple lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cada RNF con prioridad 1 tiene un cumplimiento del 100% en ambiente de producción y, 2. Cada RNF con prioridad 2 o 3 tiene por lo menos un cumplimiento, mínimo, del 90% en ambiente de producción. 3. Para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en producción y menor al 100%, se deberá contar con un Plan de Acción aprobado por PETROPERÚ (Líder Usuario) cuyo objetivo es lograr un cumplimiento del 100% de todos los RNF excepto los RNF 2.15 GUI y 2.16 Interacción, los cuales pueden ser conformes con un cumplimiento mínimo del 90%. Posteriormente, EL CONTRATISTA reportará el avance y cierre del Plan de Acción en el Informe Periódico (entregable de la Fase de Suscripción para uso, soporte y actualización) que corresponda según el mes ejecutado.
12.CONFORMIDAD AL SAAS ACTIVADO EN PRODUCCIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Conformidad donde se manifieste expresamente la conformidad al SaaS activado en producción. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>La conformidad al SaaS activado en producción se dará solo si se tienen las conformidades de los entregables 10. Conformidad Requerimientos Funcionales y 11. Conformidad Requerimientos No Funcionales.</p>
13.PROCEDIMIENTO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Procedimiento de Soporte. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El procedimiento de soporte será el documento donde se detalle el procedimiento de atención. 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), además del flujo de escalamiento, flujo de atención, roles y responsabilidades.</p>
II. SUSCRIPCIÓN PARA USO Y SOPORTE	
14.INFORME MENSUAL	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe mensual. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p>

	<p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA deberá presentar un informe mensual sobre lo atendido durante el período correspondiente, especificando mínimamente los siguientes datos de los incidentes atendidos: descripción del incidente, usuario que reportó, fecha y hora del reporte, fecha y hora de intervención, fecha y hora de solución y cálculo preliminar de las métricas que permitan determinar si se cumplió con los niveles de servicio establecidos en el numeral 6.7.2 del presente documento.</p> <p>Para la determinación de los tiempos asociados a las métricas, se tomará solo en cuenta las comunicaciones vía correo electrónico.</p> <p>En caso de observaciones, el informe será devuelto a EL CONTRATISTA para su subsanación en un plazo máximo definido por PETROPERÚ (Administrador del Servicio y al Coordinador TI).</p> <p>En adición, en el informe se deberá adjuntar las evidencias de los respaldos de la base de datos y contenido del SaaS que realiza EL CONTRATISTA diariamente. Asimismo, deberá incluir una sección de recomendaciones respecto al servicio o uso del SaaS.</p>
III. CONFIGURACIÓN Y CAPACITACIÓN N° 2	
15. PLAN DE TRABAJO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Trabajo, de acuerdo con lo solicitado en el numeral 6.4, en su numeral 1. Fase de Adaptación, Configuración y Activación. 2. Cronograma del Servicio. <p>Los documentos entregados deberán contar con la aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El cronograma deberá incluir las actividades de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ necesarias para lograr los entregables de EL SERVICIO.</p> <p>PETROPERÚ deberá participar en las siguientes actividades (se incluyen algunos tiempos previstos mínimos):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de inicio y revisión de prerequisites. 2. Revisión del SaaS y levantamiento de información. 3. Pruebas de Usuario (5 días hábiles como mínimo). 4. Revisión de documentación funcional (3 días hábiles como mínimo). 5. Revisión y conformidad del usuario al SaaS activado en producción (3 días hábiles como mínimo). 6. Capacitación. <p>Consideraciones para actividades de PETROPERÚ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Algunas actividades generarán observaciones que deberán ser levantadas por EL CONTRATISTA. Se recomienda que el levantamiento de observaciones y una reconfirmación posterior a cargo de PETROPERÚ se incluyan en el cronograma. 2. Su ejecución no se realizará en paralelo, salvo PETROPERÚ lo autorice oportunamente. 3. En algunas actividades se incluyeron tiempos mínimos por iteración. 4. Las actividades de PETROPERÚ serán consideradas para su ejecución en días hábiles. <p>En adición, EL CONTRATISTA incluirá en el cronograma actividades de gestión (reunión de inicio, seguimiento de avance, reunión de cierre, etc.).</p>

	<p>Estas reuniones serán convocadas oportunamente por EL CONTRATISTA, el cual deberá generar el acta por cada reunión sostenida con PETROPERÚ y alcanzada oportunamente para su revisión y aprobación.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable del seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos de EL SERVICIO. En caso de retraso en las actividades EL CONTRATISTA podrá proponer un cronograma de recuperación para aprobación de PETROPERÚ siempre y cuando no impacte los plazos definidos para los entregables de EL SERVICIO. Si impacta los plazos de los entregables, deberá coordinarse y justificarse una ampliación de plazos según el numeral 21. Manejo de Cambios en EL SERVICIO.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado el cronograma durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p>
16. ACTAS DE REUNIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de reunión (versiones aprobadas) generadas durante EL SERVICIO. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA alcanzará, de manera oportuna, las actas de las reuniones sostenidas con PETROPERÚ. Luego, se tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, posteriores al envío del acta, para alcanzar observaciones. Si no se observa, se asume que el acta está aprobada. En caso de requerirse un plazo distinto de aprobación, este podrá acordarse, por reunión, de manera oportuna y que no afecte la normal ejecución de EL SERVICIO.</p> <p>El formato de acta de reunión será alcanzado por PETROPERÚ para su uso durante la ejecución de EL SERVICIO.</p>
17. DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de especificación funcional. <p>El documento entregado deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario) con visto bueno del Coordinador TI.</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El documento de especificación funcional tendrá las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación de configuraciones y adaptaciones. 2. Restricciones. <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO, en caso hayan cambios en las configuraciones o adaptaciones, previa aprobación de PETROPERÚ.</p>
18. CONFORMIDAD DE PRUEBAS DE USUARIO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencias de pruebas ejecutadas por el/los usuario(s) clave(s). <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Previo a las pruebas de usuario, EL CONTRATISTA entregará el documento de casos de pruebas de todas las funcionalidades</p>

	implementadas para PETROPERÚ. EL CONTRATISTA actualizará el documento de casos de pruebas a solicitud de PETROPERÚ para incluir/modificar/eliminar/detallar casos.
19.CONFORMIDAD AL SAAS ACTIVADO EN PRODUCCIÓN	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Conformidad donde se manifieste expresamente la conformidad al SaaS activado con la nueva configuración en producción. <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>La conformidad al SaaS activado en producción se dará solo si se tienen las conformidades de los entregables 10. Conformidad Requerimientos Funcionales y 11. Conformidad Requerimientos No Funcionales.</p>
IV. DESACTIVACIÓN:	
20.CONTENIDO DEL SAAS	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contenido del SaaS. <p>Lo entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Al término de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA entregará a PETROPERÚ toda la información contenida en el SaaS. El contenido será tomado del SaaS activado en la fecha que PETROPERÚ estime conveniente.</p> <p>El contenido deberá ser entregado a PETROPERÚ en archivos con formato Excel, Word, PDF, TXT, entre otros. Asimismo, EL CONTRATISTA deberá especificar la descripción del contenido de cada archivo por columnas, y tipos de datos asociados.</p> <p>Asimismo, se deberá incluir los logs y/o bitácoras generadas en el SaaS, y documentos/archivos almacenados.</p>
21.COMPROMISO DE ELIMINACIÓN DEL CONTENIDO DEL SAAS	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta compromiso de eliminación de la información. <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA alcanzará una carta donde se comprometa, a los 10 días calendario de finalizado EL SERVICIO, con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminar el contenido de la información registrada en el SaaS durante EL SERVICIO. 2. Alcanzar a PETROPERÚ evidencia que sustente dicha eliminación. <p>Cabe señalar que PETROPERÚ podrá solicitar que EL CONTRATISTA entregue el contenido de la información registrada en el SaaS según el entregable "20. Contenido del SaaS" en caso de existir observaciones, durante los 10 días posteriores de finalizado EL SERVICIO, sin costos adicionales para PETROPERÚ.</p>

Las gestiones de aprobación de los entregables se realizarán con firma manual o digitalizada y serán enviadas vía correo electrónico o de manera presencial en las Oficinas de PETROPERÚ.

6.7 PENALIDADES

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

6.7.1 Penalidades por retraso en la entrega de servicios

Por el retraso injustificado en la entrega (de los entregables o documentación acordada) 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 el valor de $F = 0.25$

El Contratista en caso retraso no imputables a su causa deberá presentar su descargo donde sustenta con documentos o hechos probatorios, los motivos o causas del hecho que se pretende penalizar no son atribuibles al mismo o escapa a su responsabilidad contractual. No se aplicará penalidades sólo si **PETROPERÚ** considera que el descargo presentado por **EL CONTRATISTA** está adecuadamente sustentado y justifica que no le son atribuibles las causas del atraso.

Debemos precisar que estas penalidades se aplicarán en forma automática, sin embargo, dado que estas están referidas a plazos es factible que EL CONTRATISTA, puede realizar su descargo en forma diligente antes de cumplir con la fecha compromiso o de entrega acordada, y de ser el caso solicitar ampliación de plazo.

La aplicación de las penalidades se realizará cuando se incumpla con los plazos establecidos para los entregables, cuyas fechas exactas se encontrarán en el cronograma de EL SERVICIO.

6.7.2 Penalidades por incumplimiento de Niveles de servicio

Para EL SERVICIO se establecen acuerdos de niveles de servicio (SLA), cuyos incumplimientos derivarán en penalidades las cuales se calcularán con referencia a la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

La presente penalidad se aplicará por cada evento y solo son aplicables cuando sean imputables a EL CONTRATISTA. Su cómputo solo se realiza dentro del horario de atención de EL SERVICIO. Si la penalidad no es imputable a EL CONTRATISTA, este deberá justificarlo en un informe, el cual deberá ser aprobado por PETROPERÚ en caso le resulte suficiente el descargo que pruebe que no es imputable al Contratista; si no lo aprueba, se aplicará la penalidad correspondiente.

N.º	Métrica	Límite Inferior	Medición	Penalidad
1	Tiempo de Intervención de Falla Crítica	1 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.12 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 1 h adicionales.
2	Tiempo de Intervención de Falla No Crítica	2 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.06 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 2 h adicionales.
3	Tiempo de Atención de Falla Crítica	2 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.24 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 1 h adicionales.
4	Tiempo de Atención de Falla No Crítica	4 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.12 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 2 h horas adicionales.
5	Disponibilidad	99.95%	Mensual	Si la Medición es menor al Límite Inferior, penalidad de 1.5 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 2 h horas adicionales.
6	Tiempo de intervención para la estimación del requerimiento	1 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.06 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 2 h horas adicionales.
7	Tiempo Máximo para generar la estimación del requerimiento	7 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 0.12 UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 25% de la penalidad inicial por cada 2 h horas adicionales.

El cómputo de la disponibilidad del alojamiento no incluye a tiempos por situaciones de caso fortuito y o fuerza mayor. Del mismo modo para el cálculo de las métricas definidas en este numeral 12.2 Penalidades por incumplimiento de niveles de servicio.

6.7.3 OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO

6.7.3.1 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 0.36 UIT 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 0.12 UIT por cada hora que transcurra, inclusive fuera del horario de atención de EL SERVICIO.

6.7.3.2 POR INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, DIRECTIVAS, POLÍTICAS Y ACUERDOS

Por incumplimiento en lo dispuesto en los procedimientos, directivas, políticas (se excluye de la Seguridad de la Información, ya se considera en el numeral 12.3.1) o acuerdos establecidos o adoptados con **PETROPERÚ** en las presentes Condiciones Técnicas o durante EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 0.24 UIT por cada evento.

Al iniciar el servicio se alcanzará aquellas normas que no son públicas, y que se hayan colocado en forma explícita en la Bases Administrativas y las Condiciones Técnicas de presente proceso de contratación.

6.7.3.3 POR REEMPLAZOS DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPACTAN EL SERVICIO

Por reemplazos del equipo de trabajo que generen retraso, incremento de costos y/o degrade la calidad de la ejecución de EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 0.24 UIT por cada evento.

Para la aplicación de Penalidades de los numerales 6.7.1 y 6.7.2 se deberá considerar el siguiente tratamiento:

PETROPERÚ informará por escrito o vía correo electrónico a **EL CONTRATISTA**, el mismo que tendrá un período de cinco (5) días naturales para presentar un Informe de Descargo. En caso amerite por la complejidad del caso presentado, **EL CONTRATISTA** podrá solicitar que dicho plazo se prorrogue, no excediendo de los 10 días naturales. Si el informe de Descargo presentado por **EL CONTRATISTA** no es aprobado por **PETROPERÚ**, sin perjuicio de la corrección o subsanación del hecho que motivó la penalidad, **PETROPERÚ** lo pondrá en conocimiento de **EL CONTRATISTA**, procediendo a ejecutar la penalidad correspondiente.

Entiéndase por Informe de Descargo, el informe presentado por **EL CONTRATISTA** en donde sustenta con documentos probatorios, que los motivos o causas del hecho que se pretende penalizar no son atribuibles al mismo o escapa a su responsabilidad contractual. No se aplicará penalidades sólo si **PETROPERÚ** considera que el descargo presentado por **EL CONTRATISTA**, está adecuadamente sustentado con documentos probatorios.

Las penalidades de los numerales 6.7.3.1, 6.7.3.2 y 6.7.3.3 podrán ser hasta por un monto máximo del 10% del monto contractual.

Las penalidades serán deducidas de los pagos parciales o del pago final, o si fuera necesario se cobrarán del monto resultante de la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento.

6.8 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo no menor de dos (02) años contados a partir de la conformidad otorgada por PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- i. EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo con lo establecido en el contrato.
- j. EL CONTRATISTA reconoce que, si infringe las obligaciones establecidas en el contrato, responderá por todos los daños y perjuicios que dicho incumplimiento ocasione a PETROPERÚ.
- k. EL CONTRATISTA declara conocer el Código de Integridad de PETROPERÚ y manifiesta 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.

- l. EL CONTRATISTA Informará a PETROPERÚ sobre incidentes de seguridad que pudieran afectar los datos o servicios brindados, así como las medidas adoptadas para resolver los incidentes.
- m. 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.
- n. EL CONTRATISTA deberá presentar por cada uno de los miembros de su organización, antes de participar en EL SERVICIO, la carta de confidencialidad de la información, según el Formato N° 01: "Modelo de Carta de Compromiso de Confidencialidad".
- o. 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.
- p. En la eventualidad, y por motivos no atribuibles a EL CONTRATISTA, que este requiera hacer cambios en el personal propuesto, deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo que formará parte del equipo de trabajo cuenta con conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior al personal a reemplazar; dichos cambios deberán contar con la aprobación de PETROPERÚ. Asimismo, el nuevo personal deberá presentar la carta de confidencialidad respectiva de manera oportuna.
- q. En caso de reemplazo (al inicio o durante la ejecución contractual) del personal propuesto con el cual se acreditó el requerimiento técnico mínimo, 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.
- r. 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 con similar o mayor experiencia, sin costo para PETROPERÚ en un plazo no mayor a siete (07) días calendario, lo cual no implicará retraso alguno en la ejecución de EL SERVICIO.

6.9 OBLIGACIONES Y 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. Es responsabilidad de PETROPERÚ la alimentación de datos y operación del software en ambiente de producción.
- d. PETROPERÚ y el personal de EL CONTRATISTA programarán reuniones virtuales de control a fin de velar por la correcta marcha de las labores programadas.

VII. ESTRUCTURA DE COSTOS / FORMATO PROPUESTA ECONOMICA DETALLADA

- EL CONTRATISTA remitirá su propuesta Económica, según el Apéndice N° H.

VIII. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

El Contratista deberá cumplir con lo establecido en el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ.

IX. APENDICES

APÉNDICE N° 01: ALCANCE DEL SERVICIO

APÉNDICE N° 02: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

APÉNDICE N° 03: REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

APÉNDICE N° 04: SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO

APÉNDICE A: PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDADES

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

APÉNDICE C: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

APÉNDICE D: POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE PETROPERÚ

APÉNDICE E: DECLARACIÓN JURADA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

APÉNDICE F: CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD

APÉNDICE G: CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO, CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE DELITO DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAFT.

APÉNDICE H: FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA

FORMATO N° 1: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

<u>ELABORADO POR:</u>	<u>APROBADO POR:</u>
	<u>ANDRE F. GALINDO TAIPE</u> <u>JEFE (e) DE DISEÑO Y DESARROLLO</u> <u>ORGANIZACIONAL</u>

APÉNDICE N° 01 - ALCANCE DEL SERVICIO

A. ASPECTOS GENERALES

PETROPERÚ es una empresa dedicada a satisfacer las necesidades energéticas del país con productos y servicios de calidad, contribuyendo al desarrollo y crecimiento del Perú; para lo cual realiza actividades de refinación, transporte y comercialización de productos derivados del petróleo en forma eficiente, confiable, sostenible y con responsabilidad socioambiental.

PETROPERÚ realiza las evaluaciones a su personal de acuerdo con su procedimiento interno de evaluación de desempeño.

B. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

En este sentido se requiere de lo siguiente:

1. INSTALACIÓN, ADAPTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y CAPACITACIÓN N° 1.

El CONTRATISTA usará su metodología de implementación para la instalación, adaptación, configuración y capacitación del SaaS de acuerdo con lo definido en los requerimientos Funcionales (apéndice N° 2) y No Funcionales (apéndice N° 3) descritos en las presentes Condiciones Técnicas.

2. SUSCRIPCIÓN PARA USO Y SOPORTE:

PETROPERÚ requiere que EL CONTRATISTA brinde soporte a su personal. El Detalle del alcance de este servicio se incluye en el Apéndice N° 4.

3. CONFIGURACIÓN Y CAPACITACIÓN N° 2.

Completada el primer año de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA reconfigurará el SaaS y capacitará a los usuarios según las nuevas definiciones de PETROPERÚ respecto al alcance funcional. Sin embargo, esta fase se podría adelantar o retrasar si es que PETROPERÚ lo considera pertinente.

4. DESACTIVACIÓN.

La fase de desactivación se realizará al término de EL SERVICIO.

APENDICE N° 02: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

A continuación, se detallan los requerimientos funcionales de implementación de LA SOLUCIÓN:

LA SOLUCIÓN deberá contar con las siguientes funcionalidades mínimas:

- a. Permitir evaluar el desempeño del personal en base a las metodologías 90°, 180°, 270° y 360°.
- b. Permitir la elección de la metodología a emplear de acuerdo al nivel y/o factor de evaluación:

Cuadro N° 01: Metodología y factores de evaluación por niveles

Nivel	Metodología (*)	Factores de evaluación
1, 2, 3 y 4	Evaluación 360°	Objetivos y/o Misión de Puesto / Competencias
5 y 6	Evaluación 90° ó 180°	Competencias

(*) Este cuadro presenta una metodología asociada a un nivel, utilizado actualmente. Durante el levantamiento de información, se definirá la metodología para cada nivel (podría variar respecto a este cuadro).

Los niveles son los siguientes:

- Nivel 1: Gerente General
 - Nivel 2: Gerentes de Estructura Básica
 - Nivel 3: Gerentes de Departamento
 - Nivel 4: Jefes
 - Nivel 5: Supervisores
 - Nivel 6: Empleados
- c. El Proceso de evaluación del desempeño deberá comprender desde la Autoevaluación, Evaluación, Feedback y Plan de Desarrollo Individual (PDI), así como los reportes correspondientes al proceso.
 - d. Deberá permitir la evaluación del desempeño de máximo de 2700 trabajadores.
 - e. Deberá permitir registrar comentarios en la evaluación de cada competencia y objetivos
 - f. Deberá hacer uso de mensajes tipo: informativos, identificatorios, expresivos, normativos e imperativos.
 - g. Deberá hacer uso de gráficos, fáciles de entender.
 - h. La información de los avances durante todo el Proceso de Evaluación del Desempeño deberá ser exportable a formatos editables.
 - i. Deberá contar con un módulo que permita elaborar el Plan de Desarrollo Individual, que se alimente de los resultados de evaluación y que contemple actividades de desarrollo y capacitación.
 - j. Deberá emitir correo electrónico (alerta) cuando se finalice la evaluación o para hacer seguimiento a las evaluaciones pendientes.
 - k. Deberá permitir identificar, en la vista del Jefe Directo, que trabajadores ya están evaluados y cuales faltan ser evaluados.
 - l. Deberá permitir generar en PDF el formato de evaluación, con la calificación final obtenida por el evaluado (con el promedio final de cada actor de evaluación).
 - m. Deberá permitir generar en PDF el Plan de Desarrollo Individual con la información registrada.
 - n. Deberá tener la opción para descargar de manera individual y masiva los PDF del formato de Evaluación final y Plan de Desarrollo Individual de cada trabajador.

- o. Deberá generar reportes completos y diagramados de la información cargada, del avance del Proceso de evaluación del Desempeño para cada etapa, así como los Resultados Finales de la Evaluación, Orden de Mérito (ranking), exportables en formatos digital: Excel, PDF y otros formatos ofimáticos.
- p. Deberá contar con un módulo u opción para visualizar, revisar y descargar el orden de mérito (ranking) de los resultados de evaluación por áreas (gerencias) y en general.
- q. Deberá contar con un módulo para gestionar las competencias, objetivos y metas.
- r. Deberá permitir la carga masiva y registro individual de usuarios, competencias, objetivos, metas, etc.
- s. Deberá permitir el manejo de las escalas de calificación (que se ajuste a las necesidades de PETROPERÚ), así como la escala de evaluación de objetivos, escala de calificación de competencias y escala final de evaluación.
- t. Deberá permitir la asignación de pesos para objetivos y competencias (que se ajuste a las necesidades de PETROPERÚ).
- u. Permitir el seguimiento a las evaluaciones (al jefe le debe permitirle ver quien le falta que finalice el proceso de evaluación del personal a su cargo y al Administrador de HR de toda la organización).
- v. Notificación de manera automática y programada a los evaluadores que aún no realizan sus evaluaciones, feedback y Plan de Desarrollo Individual.

Asimismo, LA SOLUCIÓN deberá tener en cuenta lo siguiente, los mismos que podrían variar según necesidad de PETROPERÚ:

1. Autoevaluación:

El trabajador realizará un análisis de su desempeño y se calificará, según se detalla en el Cuadro N° 02.

Cuadro N° 02: Factores de Autoevaluación por Niveles

Nivel	Autoevaluación
2, 3 y 4	En base a Objetivos (*) y 06 Competencias
5 y 6	En base a 06 Competencias

(*) Son mínimo 03 objetivos por cada trabajador

2. Evaluación:

La evaluación está comprendida según los siguientes Factores de Evaluación (detallados en el Cuadro N° 06 y 07):

- **Evaluación del cumplimiento de Objetivos/Misión o Propósito del Puesto (60%):** Contempla el cumplimiento de los Objetivos/Misión o Propósito del Puesto de Trabajo, la cual será incorporada en la evaluación de los Niveles 2, 3, 4, 5 y 6. Solo el Jefe Directo o Supervisor Directo será el encargado de realizar esta evaluación, teniendo en cuenta lo detallado en el cuadro N° 03
- **Evaluación por Competencias (40%):** Contempla la Evaluación de seis (06) competencias para todos los niveles organizacionales; dentro de estas competencias se incorporarán conductas referidas a Ética, Seguridad y Ambiente, entre otros. Todos los evaluadores realizaran esta evaluación, tal como se detalla en el Cuadro N° 04.

Las competencias dependiendo del nivel y de la función, poseen un nivel comportamiento esperado para cada uno de los trabajadores.

Los Objetivos/Misión o Propósito del Puesto y las Competencias, así como, los comportamientos observables deberán estar registrados y/o cargados en el Software de Evaluación de Desempeño.

Es de precisar, que la escala de calificación para la evaluación de Objetivos/Misión o Propósito del Puesto, Competencias y calificación final será conforme a lo siguiente:

- Objetivos/Misión o Propósito del Puesto:

Cuadro N° 03

CALIFICACIÓN OBJETIVOS		% DE CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN
4	Logró y Superó los Objetivos	> 100%	Trabaja con autonomía, sobrepasando el cumplimiento de los objetivos / Misión del Puesto asignados y superando las expectativas.
3	Cumplió los Objetivos	90 - 100%	Cumplió con el logro de los objetivos trazados / Misión del Puesto y bajo poca supervisión y/o seguimiento
2	Logro Cumplir Parcialmente los objetivos	50 – 89%	Cumplió con solo unos cuantos de los objetivos / Misión del Puesto, con constante seguimiento
1	No Cumplió con los objetivos	< 50%	No logró cumplir con los objetivos / Misión del Puesto asignados.

- Competencias:

Cuadro N° 04

CALIFICACION DE COMPETENCIAS		DESCRIPCIÓN
4	Siempre	Siempre demuestra el comportamiento y/ o conducta planteada, lo tienen integrado siendo un comportamiento autónomo y natural.
3	Frecuentemente	Frecuentemente demuestra el comportamiento y/o conducta planteada, se observa con regularidad y cierta autonomía, sin embargo, requiere acompañamiento con poco seguimiento.
2	Algunas Veces	Demuestra ocasionalmente las conductas planteadas, con poca autonomía con refuerzo y más seguimiento en la ejecución de su trabajo.
1	Casi Nunca	Rara vez demostró las conductas planteadas, sin autonomía y con seguimiento constante en la ejecución de su trabajo.

- Calificación Final:

Cuadro N° 05

CALIFICACIÓN FINAL		DESCRIPCIÓN
4	Sobresaliente	Trabajador que destaca, sobresale y se distingue en su puesto de trabajo. Sobrepasa las Expectativas.
3	Bueno	Trabajador que cumple con las expectativas de rendimiento en su puesto de trabajo.
2	Requiere Mejorar	Trabajador que logró algunas expectativas de rendimiento en su puesto de trabajo.
1	No Satisfactorio	Trabajador que no logró ninguna de las expectativas de rendimiento en su puesto de trabajo.

2.1 Pesos de evaluación:

Cuadro N° 06: Pesos de Evaluación

Factores	Nivel				
	2	3	4	5	6
Objetivos / Misión o Propósito del Puesto	60%	60%	60%	60%	60%
Competencias	40%	40%	40%	40%	40%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Cuadro N° 07: Factores de Evaluación para Competencias

Actores	Nivel				
	2	3	4	5	6 (*)
Autoevaluación	-	-	-	-	35%
Jefe Directo	45%	45%	45%	45%	50%
Supervisor Directo	-	-	-	-	
Par	20%	20%	20%	30%	-
Subordinado	20%	20%	20%	-	-
Cliente Interno	15%	15%	15%	25%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

(*) El evaluador será el Jefe Directo o el Supervisor Directo, según sea el caso.

Los factores de evaluación variaran según las necesidades de PETROPERÚ

3. Orden de Mérito de la dependencia:

El responsable de la evaluación y el administrador del sistema pueden emitir los reportes de Orden de Mérito de su personal a cargo; así como otros reportes de avance del proceso.

El administrador y el responsable de la evaluación del sistema deberán contar con la facilidad de emitir estos reportes con diferentes filtros (por Gerencia, por nivel, por edad, etc).

4. Plan de Desarrollo Individual:

El sistema deberá contener un módulo que permita elaborar el Plan de Desarrollo Individual para cada evaluado, tomando en cuenta las fortalezas y oportunidades de mejora, según los resultados de la Evaluación del Desempeño.

El módulo del Plan de Desarrollo Individual deberá contener acciones de mejora que permitan el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias, con la finalidad de cerrar las brechas entre el desempeño del trabajador y el perfil establecido en el descriptivo de puesto. Asimismo, deberá tener la opción de ingresar las actividades de capacitación para el desarrollo de las competencias.

5. Feedback:

El sistema deberá contar con un módulo para registrar los comentarios de la sesión de feedback.

APENDICE N° 03: REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

A continuación, se detalla los requerimientos no funcionales:

1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS FUNCIONALES	
1.1. Acceso al sistema, roles y usuarios	<ul style="list-style-type: none">a. Deberá contar con funcionalidad que permita mantenimiento de usuarios (altas, bajas y modificaciones) por cada rol definido en el SaaS.b. Deberá tener como mínimo, los principales roles siguientes:<ul style="list-style-type: none">1. Súper Administrador2. Administrador del sistema.3. Evaluador4. Evaluadoc. Deberá mostrar mensaje “Nombre de usuario o contraseña son incorrectos” cuando un usuario no logre el acceso por no estar registrado, por contraseña incorrecta o por tener usuario inactivo.d. Deberá mostrar mensaje “Si usted está registrado, revise su correo electrónico para restaurar su contraseña” cuando el correo ingresado para restaurar la contraseña no existe o pertenece a un usuario inactivo.
1.2. Datos maestros	<ul style="list-style-type: none">a. EL CONTRATISTA migrará en LA SOLUCIÓN los datos maestros provistos por PETROPERÚ.b. Las definiciones de los datos maestros deberán coordinarse oportunamente.
1.3. Datos históricos	<ul style="list-style-type: none">a. No se migrarán datos históricos.

2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	
CARGA INICIAL DE DATOS DE LA APLICACIÓN WEB	
2.1. Carga inicial de datos	<p>El CONTRATISTA deberá realizar la carga inicial de datos que PETROPERÚ requiera y que permita al usuario operar el SaaS.</p> <p>Se precisa que esta carga inicial no incluye migración de datos históricos de ningún tipo.</p>
REQUERIMIENTOS DE INTERFACES EXTERNAS	
2.2. Navegadores	<p>Deberá visualizarse de forma óptima en los navegadores Microsoft Edge v113, Mozilla Firefox v112.0.12 (o superior), Google Chrome v112.0.5615 (o superior).</p>
2.3. reCAPTCHA	<p>Para los formularios que no necesitan autenticación previa para su acceso, incluyendo pero no limitado a formularios de inicio de sesión (login), de contacto, de suscripción, recuperación de contraseña, de búsqueda, de comentarios, de reserva de citas, de carga de archivos y otros similares, se deberá implementar el servicio reCAPTCHA de Google.</p> <p>Deberá usarse la versión Invisible reCAPTCHA v2, siempre y cuando al momento de la implementación se encuentre vigente;</p>

	<p>caso contrario, deberá usarse la versión vigente que apruebe PETROPERÚ para su uso.</p>
2.4. Directorio Corporativo	<p>LA APLICACIÓN deberá integrarse con el Directorio Corporativo de PETROPERÚ implementado con Microsoft Active Directory (MAD).</p> <p>EL CONTRATISTA coordinará oportunamente la integración del SaaS con el Directorio Corporativo de PETROPERÚ. EL CONTRATISTA podrá realizar la integración a través del ADFS (Active Directory Federation Services), SSO (Single Sign On de Microsoft), o podrá optar por una integración a través de una conexión VPN (Virtual Private Network) con el sitio central donde se encuentra el Directorio Corporativo. En el caso del ADFS, se requiere que EL CONTRATISTA implemente la integración con el SaaS propuesto facilitando el procedimiento de configuración para esta actividad. Para el caso de la VPN, se requiere que EL CONTRATISTA provea el servicio VPN desde el SaaS hacia el sitio central donde se encuentra el Directorio Corporativo.</p> <p>La integración del Directorio Corporativo con el SaaS solo debe permitir autenticación segura de los usuarios.</p> <p>En caso de que, por temas técnicos, se imposibiliten la implementación de esta integración, el contratista deberá justificar técnicamente e implementará o asegurará el uso de la contraseña segura del SaaS de EL CONTRATISTA (ver RNF 2.10 Contraseña).</p>
2.5. Microsoft Office	<p>Deberá permitir migrar datos en LA SOLUCIÓN vía archivos Excel. Asimismo, deberá permitir exportar datos a archivos Excel.</p> <p>Los datos para migrar y exportar serán definidos durante la actividad de levantamiento de información, tomando como referencia el Apéndice N° 2.</p>
2.6. SMTPs	<p>Deberá implementarse el SMTP seguro en el SaaS para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones por correo electrónico.</p>
RESTRICCIONES DE DISEÑO	
2.7. Plataforma Web	<p>Deberá estar implementada con tecnología web.</p>
2.8. Acceso al SaaS	<p>Accesible desde la Red Interna de PETROPERÚ, y desde Internet.</p>
2.9. API o librerías externas	<p>EL CONTRATISTA deberá brindar información de las API o librerías que no estén instaladas en el servidor donde se aloja el SaaS por pertenecer a otros proveedores a fin de incluirlos en la lista blanca de PETROPERÚ para que no sean bloqueados por el servidor proxy corporativo.</p>
2.10. Contraseña	<p>Los usuarios serán autenticados a través del Directorio Corporativo. Aquellos usuarios que no tengan una cuenta en el Directorio Corporativo deberán registrar su contraseña en el SaaS, la cual debe almacenarse encriptada. Asimismo, asegurar el no transmitir las contraseñas en texto plano (sin cifrar) a través de una red.</p> <p>Para los que no tengan una cuenta en el Directorio Corporativo se podrá hacer uso de alguna de las siguientes opciones:</p> <p><u>1. Uso de la Política de Seguridad de PETROPERÚ</u></p>

	<p>Implementar la política de seguridad de PETROPERÚ, toda contraseña que se ingrese al SaaS deberá contar con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Deberá tener una longitud mínima de 10 caracteres. c. Deberá tener los siguientes tipos de caracteres: letra minúscula, letra mayúscula y número. d. No deberá comenzar o terminar con un carácter numérico. e. No deberá contener el nombre de usuario. f. No deberá contener más de 2 caracteres idénticos seguidos. <p><u>2. Uso de la contraseña segura del SaaS de EL CONTRATISTA</u></p> <p>Si EL CONTRATISTA tiene una implementación de contraseña segura en el SaaS, esta podrá ser usada previa evaluación del Servicio de Ethical Hacking de PETROPERÚ (*). Si la evaluación es positiva, y en caso de identificarse vulnerabilidades de seguridad, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según el tratamiento indicado en el entregable 8 Informe de Seguridad; si la evaluación es negativa, EL CONTRATISTA deberá implementar según la opción 1. Uso de la Política de Seguridad de PETROPERÚ.</p> <p>(*) En caso de no tener disponible el Servicio de Ethical Hacking de PETROPERÚ se usará la implementación de la contraseña que tenga el SaaS, hasta que se cuente con el servicio mencionado el cual evaluará su uso definitivo. Tener en cuenta que cualquier vulnerabilidad de seguridad identificada, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según el tratamiento indicado en el entregable 9 Informe de Seguridad.</p>
2.11. Idioma	Deberá estar configurada e implementada en idioma español, sin errores ortográficos.
2.12. Sesión de usuario	<p>Deberá contar con sesiones de usuario. Una sesión se define como el período de tiempo de actividad del usuario desde que se conecta al sistema hasta que se desconecta.</p> <p>La desconexión podrá realizarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cuando el usuario haga clic en el botón Cerrar Sesión, 2. Cuando el usuario no use el sistema por un período de tiempo determinado. <p>En todos los casos, si no existe sesión activa de un usuario, el sistema deberá mostrar la pantalla de acceso o logueo.</p>
2.13. Auditorías	<p>Deberá contar con logs de las acciones realizadas sobre las tablas de la base de datos que lo requieran por necesidades del negocio.</p> <p>La identificación de las tablas que requieren logs de auditorías se realizará con PETROPERÚ.</p> <p>Deberá contar con logs accesibles desde el mismo SaaS por los usuarios que defina PETROPERÚ.</p>
2.14. Identidad Corporativa	Deberá usarse el logo y colores corporativos según la Guía de Uso de Marca que PETROPERÚ les alcanzará.
ATRIBUTOS DE CALIDAD DE EL SAAS	

2.15. GUI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interfaces con movimiento, se deberá evitar el uso del movimiento para los componentes de la GUI. Ejemplo, evitar menús animados o con alguna característica que denote movimiento. 2. Contraste en brillo y color, se deberá contar con textos e imágenes con el suficiente brillo y contraste con el fondo donde se encuentran. El contraste será evaluado con alguna herramienta que evalúe el estándar WCAG 2.1 de la W3C. 3. Formato fecha, deberá usar el formato de fechas dd/mm/aaaa; salvo PETROPERÚ defina un formato particular para algunos casos. 4. Reportes, la solución deberá generar reportes que tengan un título claro y directo, paginados (solo PDF), mostrando la fecha y hora en que se generó, con un orden definido, sin celdas combinadas (solo para reportes en Excel). 5. Grillas, deberá mostrar los registros en grillas que a través de columnas claves permita ordenar descendente o ascendentemente. Asimismo, toda grilla deberá mostrar el total de registros y hacer uso de la paginación.
2.16. Interacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etiquetas y campos, deberán estar asociadas correctamente con un rotulado claro de la etiqueta que permita reconocer el campo asociado para una lectura rápida y un ingreso ágil de información. 2. Mensajes de confirmación, deberá mostrar mensajes de confirmación para las acciones de los usuarios, y dando la posibilidad de dar marcha atrás o cancelar la operación.
2.17. Búsqueda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opción de búsqueda, deberá contar con opciones de búsqueda de los registros que realiza el usuario en LA APLICACIÓN. 2. Contenido parcial, deberá permitir la búsqueda registros a través de contenido parcial o total, sin considerar espacios en los extremos y sin distinguir entre mayúsculas y minúsculas.
2.18. Mantenibilidad	Deberá ser parametrizable permitiendo soportar cambios de parámetros de negocio o técnicos con tan solo actualizar un fichero, tabla o módulo de configuración, lo cual permitirá evitar el código duro facilitando los mantenimientos.
2.19. Robustez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá diferenciar los campos obligatorios de los opcionales. 2. Deberá tolerar datos inválidos, mostrando oportunamente mensajes de validación que permitan al usuario superar el inconveniente presentado, sin borrar los datos previamente ingresados. 3. Deberá contar con un manejo de excepciones que muestre alguna página genérica de error o algún mensaje de error, al usuario.
2.20. Autonomía	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOLUCIÓN deberá otorgar autonomía a PETROPERÚ para realizar las parametrizaciones básicas que considere pertinentes sin necesidad de acudir a EL CONTRATISTA para su ejecución.
REQUERIMIENTOS DEL PROCESAMIENTO	

2.21. Internet	EL SAAS deberá estar disponible en Internet según la disponibilidad prevista en el RNF 2.24 Disponibilidad Mínima.
2.22. Respaldo y recuperación de datos	<p>EL CONTRATISTA deberá respaldar diariamente la base de datos y contenido del SaaS activado en producción y alojarla en un ambiente seguro durante la fase operativa. Este respaldo permitirá recuperar la base de datos en caso de algún incidente que lo requiera.</p> <p>EL CONTRATISTA deberá realizar actividades de restauración de base de datos. PETROPERÚ definirá las fechas de la copia que se restaurará y el momento en qué se realizará. Esto nos permitirá probar si los mecanismos de backups y restore están funcionando correctamente. Estas actividades se realizarán por lo menos una vez al año, PETROPERÚ definirá la fecha a realizarse.</p> <p>Al término del SERVICIO y habiendo entregado todo el contenido de la base de datos del SaaS en producción a PETROPERÚ, luego de transcurrido diez (10) días calendario, EL CONTRATISTA procederá a eliminar toda la información alojada en los ambientes en los que estuvo instalado el SaaS y en los respaldos de la base de datos generados durante EL SERVICIO, alcanzando evidencia a PETROPERÚ que sustente dicha eliminación.</p> <p>El contenido entregado a PETROPERÚ deberá estar disponible para el usuario en archivos con formato Excel o TXT. En adición, EL CONTRATISTA entregará un documento que describa los campos entregados por archivo en un lenguaje de usuario.</p>
2.23. Performance y almacenamiento	<p>Deberá contar con las capacidades necesarias para un performance y almacenamiento óptimo de EL SAAS.</p> <p><u>Performance</u></p> <p>El performance óptimo para EL SAAS es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pantalla de logueo, un performance mínimo del 95%. 2. Pantallas internas, un performance mínimo del 85%. <p>En algunos casos, algunas pantallas internas podrán tener un performance menor al 85% siempre y cuando EL CONTRATISTA justifique una limitante técnica y sea aprobado por PETROPERÚ (Coordinador TI).</p> <p>Las mediciones se realizarán con el navegador Google Chrome y las herramientas Google Lighthouse o GTmetrix. En caso de mediciones con resultados distintos entre EL CONTRATISTA y PETROPERÚ, se procederá a coordinar el momento de verificación conjunta. Si en la verificación conjunta se encuentra que no se cumple el performance solicitado, EL CONTRATISTA deberá proceder con implementar las oportunidades de mejora identificadas con las herramientas Google Lighthouse o GTmetrix en concordancia al cronograma establecido y a las condiciones necesarias para la conformidad de los requerimientos no funcionales.</p> <p>PETROPERÚ podrá verificar el performance del SaaS durante la fase “Suscripción, soporte y actualización” de EL SERVICIO. EL CONTRATISTA es responsable de implementar las oportunidades de mejora que se identifiquen con las herramientas Google Lighthouse o GTMetrix de manera oportuna y en plazos aprobados por PETROPERÚ (Líder Usuario) hasta que se vuelva a cumplir el criterio para la conformidad en el ambiente de producción. La</p>

	<p>ejecución y cierre de la implementación deberá ser reportada en los informes periódicos del mes que corresponda su ejecución.</p> <p><u>Almacenamiento:</u></p> <p>EL CONTRATISTA deberá estimar el tamaño en disco según la información que se levante en las etapas iniciales de EL SERVICIO, previo a su operación. Asimismo, durante la operación de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA monitoreará el ambiente de producción con la finalidad de ajustar oportunamente el almacenamiento del SaaS a fin de que el rendimiento no decaiga y los usuarios puedan operar el SaaS de manera óptima. El ajuste del almacenamiento lo realizará EL CONTRATISTA teniendo en cuenta un umbral aprobado por PETROPERÚ (Administrador del Servicio y Coordinador TI). EL CONTRATISTA reportará en el informe periódico el estado del almacenamiento del SaaS.</p>
2.24. Disponibilidad mínima	<p>La disponibilidad mínima de la plataforma debe ser de 99.95 %.</p> <p>Debemos precisar que la disponibilidad se refiere al porcentaje efectivo de tiempo de servicio sin cortes durante el periodo de medición, el mismo que será mensual. PETROPERU requiere que el Portal esté disponible las 24 horas del día los 07 días de la semana los 365 días del año. La fórmula de cálculo del % mensual de Disponibilidad a utilizar será la siguiente:</p> <p>%DRS – Porcentaje de Disponibilidad Real de la Solución</p> $\%DRS = (1 - (TMSSS - TMPPS / (TMT - TMPPS))) * 100$ <p>%DRS: Porcentaje de Disponibilidad Real de la Solución, es el indicador referido a la continuidad operativa de la Solución.</p> <p>TMSSS: Tiempo Mensual Sin Servicio de la Solución, es la suma del tiempo en minutos, dentro del horario comprometido (24 horas x 7 días a la semana), debido a la falta de disponibilidad de la Solución, infraestructura técnica o de comunicaciones asociada, que afecte la disponibilidad de la misma, siempre y cuando esté a cargo de EL CONTRATISTA.</p> <p>TMT: Tiempo mensual teórico, es el tiempo en minutos del mes del horario comprometido para la disponibilidad de la Solución.</p> <p>TMPPS: Tiempo mensual de paradas programadas de la Solución, es la suma del tiempo en minutos de las paradas planificadas y aprobadas por PETROPERÚ.</p> <p>Donde %DRS Mínimo es de 99.95% mensual.</p> <p>Dentro de los servicios se han estimado interrupciones o paradas programadas, las mismas que no serán consideradas para el cálculo de la disponibilidad del servicio. Estas interrupciones podrán ser a raíz de: Mantenimientos preventivos, Cambios o Ajustes en la Aplicación, Actualización del software, entre otros que deberán ser previamente acordados con PETROPERU.</p>
2.25. Antivirus	<p>El alojamiento del SaaS deberá contar con un software antivirus y antispam, los cuales deberán estar actualizados durante todo el plazo de EL SERVICIO.</p>
2.26. Certificado de	<p>El SaaS deberá incluir certificado de seguridad disponible en producción, el cual deberá contar mínimamente con las siguientes</p>

Seguridad	<p>características:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encriptación SHA-2 y de 2048 bits. b. Acceso mediante HTTPS. c. Compatible con los navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari. d. Deberá mostrar el botón de Identidad del sitio (candado en la barra de direcciones). <p>La comunicación de la información del SaaS deberá viajar desde el equipo del usuario cifrado.</p>
OTROS REQUERIMIENTOS	
2.27. De seguridad	<p>Deberá ser implementada con los mecanismos de seguridad necesarios para proteger la información contenida en la base de datos frente a ataques por vulnerabilidades de seguridad o ataques de bots maliciosos.</p> <p>La verificación de este RNF se realiza a través del informe de seguridad. Si se tiene la conformidad del entregable 8. Informe de Seguridad, se asume que este RNF está conforme.</p>
2.28. De capacitación	<p>EL CONTRATISTA deberá capacitar a todos los usuarios que PETROPERÚ defina pudiendo ser los 2700 trabajadores que conforman la planilla de PETROPERU, con la cantidad de horas y sesiones suficientes que cubran toda la funcionalidad implementada en EL SERVICIO (Se considerará como mínimo una sesión con una duración de una hora), el cual podrá dividirse en varias sesiones según los grupos de usuarios que conforme PETROPERÚ; y se realizará de forma virtual.</p>
2.29. De configuración y personalización	<p>Deberá ser configurada y personalizada según lo definido en los Anexos de Requerimientos Funcionales y Requerimiento No Funcionales.</p>
2.30. Requerimientos de actualización y mantenimiento	<p>EL CONTRATISTA coordinará la actualización del SaaS con su versión vigente más estable en los ambientes provistos para EL SERVICIO.</p> <p>Las actualizaciones del SaaS no implicarán pagos adicionales a los previstos en el presente documento de Condiciones Técnicas.</p>

APÉNDICE N° 04 SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO

1. Alcance	Solución a los incidentes, peticiones, y requerimientos menores reportados por PETROPERÚ.
2. Horarios de Atención	Lunes a viernes, de 7:00 am a 5:30pm. Todas las referencias a horarios se hacen con relación a la hora de Perú.
3. Tipos de incidentes	<p>PETROPERÚ al reportar un incidente lo tipificará de acuerdo con su criticidad, según lo siguiente:</p> <p>Incidente Crítico: Impide operar el SaaS o un módulo determinado.</p> <p>Incidente No Crítico: Permiten continuar operando el SaaS, pero no con el nivel de calidad requerido.</p> <p>Los incidentes reportados que no incluyan su nivel de criticidad serán atendidos por EL CONTRATISTA como Incidente No Crítico.</p> <p>Requerimientos menores Durante la fase de Suscripción para uso y soporte puede surgir la necesidad de cambios a las adaptaciones realizadas a LA SOLUCIÓN como producto de mejoras a la gestión de PETROPERÚ o del uso mismo por parte de los usuarios internos, estos cambios serán gestionados a través del numeral 20. Manejo de cambios en el servicio, sin embargo, los cambios que no involucren modificaciones mayores a 8 horas de esfuerzo formarán parte del alcance del presente SERVICIO, estos cambios no podrán excederse de 10 a lo largo de toda esta fase, y deberán ser implementados por EL CONTRATISTA en un plazo aprobado por PETROPERÚ.</p>
4. Canal de comunicación	Las comunicaciones de las atenciones serán formalizadas mediante correo electrónico.
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	<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> <p>Deberá disponer de un equipo de trabajo que permita atender el alcance del presente servicio.</p>
7. Entregables de cada atención del equipo de soporte	Los requerimientos menores que se atiendan deben incluir un documento de casos de pruebas, y actualización de manual de usuario.

APÉNDICE A: PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDADES

EL CONTRATISTA realizará lo necesario para cumplir con lo precisado en el presente Apéndice.

EL CONTRATISTA:

1. Vigilará el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de acuerdo con la NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. Asimismo, deberá implementar los controles de seguridad que estime conveniente para los servicios contratados.
2. Se mantendrá informado sobre las últimas técnicas y conceptos referidos a la seguridad de los datos y de los servidores, elaborará propuestas sobre seguridad.
3. Revisará periódicamente la bitácora de acceso de los servidores para su análisis y acciones preventivas y correctivas. Identificará situaciones extrañas y llevará a cabo actividades de seguimiento.
4. Hará uso de la autorización de acceso físico y lógico otorgada a su personal sólo en la medida necesaria para desarrollar las actividades requeridas por el Contrato.
5. Implementará controles que protejan los reportes impresos de acceso no autorizado mientras estén en su poder.
6. Revisará políticas y procedimientos de seguridad para verificar su efectividad, recomendar e implantar mejoras.
7. Propondrá los requerimientos de protección, dentro del alcance de los servicios contratados.
8. Impartirá las instrucciones a su personal para que éste cumpla con todas las normas de seguridad establecidas por PETROPERÚ a nivel institucional, siendo responsable por su personal que viole las normas. PETROPERÚ deberá entregar una copia de las normas de seguridad internas al inicio de la prestación del Servicio.
9. Emitirá informes mensuales sobre las actividades de Seguridad, con cuadros estadísticos del movimiento de usuarios en los diversos servicios brindados en el presente contrato, situaciones anómalas registradas por las bitácoras y las acciones tomadas.

PETROPERÚ:

10. Informará a EL CONTRATISTA sobre las prácticas y estándares de PETROPERÚ vigentes referidas a seguridad de los datos, así como de sus actualizaciones.
11. Establecerá, cambiará, desactivará y removerá identificaciones de usuario para acceso al sistema, así como las autorizaciones de acceso asociadas.
12. Controlará y administrará la autorización de contraseñas de ingreso al sistema y la seguridad de los datos.
13. Revisará periódicamente las identificaciones de usuario para acceso al sistema y removerá aquellas para las cuales ya no existe autorización de la Gerencia.
14. Revisará y aprobará requerimientos para autorizaciones de usuarios privilegiados, así como otorgará dichas autorizaciones.
15. Revisará periódicamente las autorizaciones de usuarios privilegiados y removerá aquellas para las cuales ya no existe autorización de la Gerencia.
16. Deberá identificar y clasificar los reportes (uso restringido, público, confidencial, etc.) y demás documentos que maneje y/o imprima EL CONTRATISTA con los niveles de seguridad correspondientes.
17. Revisará políticas y procedimientos de seguridad para verificar su efectividad y solicitar mejoras.
18. Será responsable por la seguridad física de sus locales y de cualquier violación a la seguridad.
19. Implementará y controlará los procedimientos de seguridad establecidos.

APÉNDICE B: 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 otorga 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 C: 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 con 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:

1. Cumplir con las disposiciones legales y contractuales vigentes en materia de protección de datos personales, con las medidas de seguridad correspondientes.
2. 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.
3. 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.
4. Establecer y difundir las responsabilidades del personal y colaboradores de la Empresa respecto al tratamiento de datos personales.
5. 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.
6. Asegurar el aprovisionamiento de los recursos requeridos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la implementación de lo 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, __ de _____ de 2024

APÉNDICE D: POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE PETROPERÚ

Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A., es una Empresa del Sector Energía y Minas, propiedad del Estado y está organizada para funcionar como sociedad anónima. Su objeto social es llevar a cabo las actividades que establece la Ley N° 26221 – Ley Orgánica de Hidrocarburos.

El PETROPERÚ, el proceso de Gestión del Desempeño es clave dentro de la Gestión del Talento Humano, a través de la medición de competencias, objetivos y contribución de valor de los trabajadores; con la finalidad de diagnosticar el grado de desempeño de los mismos, identificando brechas y estableciendo un plan de desarrollo individual para cada trabajador, promoviendo su desarrollo profesional.

Le Gestión del Desempeño se regirá de acuerdo con los siguientes compromisos:

- Evaluar el desempeño de los trabajadores por objetivos o funciones en ciclos anuales; así como, evaluar sus competencias referidas a comportamientos observables.
- Asegurar que las competencias del personal estén alineadas a la estrategia de la organización a fin de garantizar la continuidad de la gestión empresarial, permitiendo que los trabajadores se adapten a los nuevos retos y proyectos que afronte la Organización.
- Identificar las oportunidades de mejora como resultado de la evaluación de desempeño y a partir de ellos establecer un Plan de Desarrollo Individual.
- Propiciar un clima laboral que promueve un rendimiento óptimo del personal para el logro de los objetivos corporativos.
- Promover la relación entre líder y trabajador, generando Feedback adecuado y la mejora continua del desempeño.
- Las Gerencias y Jefaturas son responsables de gestionar el desempeño de sus equipos de trabajo y orientarlos en el proceso de desarrollo de conocimientos y habilidades que le permita ejercer sus funciones según los estándares requeridos en cada uno de sus roles.
- Los trabajadores y sus líderes son responsables de gestionar los Planes de Desarrollo Individual, trabajando activamente en la mejora de sus capacidades, lo que les permitirá desarrollar las competencias para acceder a roles de mayor responsabilidad una vez que hayan alcanzado los requerimientos correspondientes.
- La Gerencia Corporativa Recursos Humanos es responsable de la Administración del Proceso de Gestión del Desempeño, estableciendo lineamientos y asesorando a todos los niveles de la Organización.

APÉNDICE E: DECLARACIÓN JURADA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

(Nombre de la empresa)....., con RUC, con domicilio legal en, cuenta con años de experiencia con por lo menos 03 instalaciones de soluciones SaaS ofertado, en empresas peruanas, con procesos masivos de más de 1,700 personas como mínimo en el uso del SaaS, en los últimos 04 años contados a partir de la fecha de presentación de las propuestas hacia atrás:

N°	Empresa para la que ejecutó el servicio	Servicio brindado	Año

Lima, ____ de _____ de 2024

(firma y sello del representante legal)

.....

(nombre del representante legal)

Representante Legal

APENDICE F: CLAUSULAS SISTEMA DE INTEGRIDAD

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/>”

**APENDICE G: CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO,
CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL
TERRORISMO Y CLÁUSULA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y
LAFT**

(aplicable a los proveedores para la adquisición de hidrocarburos, biocombustibles y otros bienes, contratación de servicios y obras nacionales e internacionales; sean personas naturales o jurídicas de Derecho Privado nacional o internacional)

“Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de 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”.

APENDICE H: FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

COTIZACIÓN

Lima, de de 2024

Señores
Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A.
Presente.-

Referencia: **“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN PARA USO Y SOPORTE DE UN SAAS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN PETROPERÚ POR UN PERIODO DE 2 AÑOS”**

De nuestra consideración:

Con relación a la contratación en referencia, es grato presentar nuestra propuesta económica, de acuerdo con las Condiciones Técnicas establecidas. El Monto Total asciende a la cantidad de S/ incluido I.G.V

Servicio	Tiempo del Servicio	Total sin IGV	Valor Total Incluido IGV S/
Servicio de implementación y suscripción para el uso y soporte de un SAAS para el Proceso de Evaluación del Desempeño en PETROPERÚ por un periodo de 02 años	02 años		
TOTAL			

Sin otro particular, quedo de Uds.

Atentamente,

Representante Legal del postor / Postor
Razón Social o DNI

NOTA:

1. El monto total de la propuesta económica se presentará con un máximo de dos (02) decimales
2. El Plazo de validez de la oferta será hasta la firma del contrato.
3. El monto total de la propuesta económica será expresado en letras y números.
4. Debe incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales respectivos conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor del servicio/obra.

**APENDICE I: FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES
TÉCNICAS**

DECLARACIÓN JURADA

Lima, de de 2024

Señores:
Petróleos del Perú – PETROPERU S.A.
Presente. –

**REFERENCIA: “SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN PARA USO Y
SOPORTE DE UN SAAS PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO EN PETROPERÚ POR UN PERIODO DE 2 AÑOS”**

(Razón Social del Postor), con RUC N° , con domicilio legal en , teléfono ,
correo electrónico , declaro bajo juramento lo siguiente:

Cumplimos con las Condiciones Técnicas de la presente contratación relacionada al
Servicio de la referencia.

Para lo cual, sírvase emplear la presente Declaración Jurada para los fines
correspondientes.

Representante Legal del postor / Postor
Razón Social o D.N.I.

FORMATO N° 01: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

San Isidro,de.....de 2024

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Ciudad. -

Referencia: Servicio de Implementación y soporte de una solución SaaS (Software as a Service) para el Proceso de Evaluación del Desempeño en PETROPERÚ.

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