

PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A.

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN ABREVIADA DEL SERVICIO (TEMPORAL) DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES

Contenido

I.	OBJETO.....	3
II.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	DOCUMENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	3
V.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	3
VI.	SISTEMA DE CONTRATACIÓN	3
VII.	MONTO ESTIMADO REFERENCIAL DEL SERVICIO	3
VIII.	LUGAR DE EJECUCIÓN	3
IX.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL CONTRATISTA	4
X.	GARANTIAS	4
XI.	PÓLIZAS.....	4
XII.	SUBCONTRATACION	6
XIII.	PENALIDADES	6
XIV.	CONTROL DE CAMBIOS	6
XV.	FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO	7
XVI.	ADMINISTRACION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO.....	8
XVII.	ENTREGABLES.....	8
XVIII.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	9
XIX.	RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ	9
XX.	CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO/ORDEN DE TRABAJO A TERCEROS (OTT).....	9
XXI.	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	9
XXII.	APENDICES Y FORMATOS	10
	APÉNDICE “A” – DETALLES DEL SERVICIO.....	12
1.	ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL.....	12
2.	GASTOS DE TRASLADO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DEL PERSONAL.	13
2.1.	Consideraciones Específicas	13
3.	GESTIÓN DEL CONTRATO	15
3.1.	COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO	15
3.1.1.	Comité Ejecutivo.....	15
3.1.2.	Comité Gerencial.....	16
3.1.3.	Comité Operativo.....	17
3.1.4.	Grupos de Trabajo.....	17
4.	GESTIÓN DE PROYECTO	18
5.	RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE OUTSOURCING	19
6.	INFORMES.....	19
6.1.	Informe Semanal	19
6.2.	Reporte Ejecutivo Mensual.....	19
6.2.1.	Resumen Ejecutivo.....	20
6.2.2.	Detalle de Sustento	20
7.	INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA POR PETROPERU	20
7.1.	OFICINA PRINCIPAL EN LIMA.....	20
7.2.	LOCALES DE SEDES Y PLANTAS DE VENTA.....	21
7.3.	MÁQUINAS DE PETROPERÚ	21
7.4.	PROGRAMAS DE SISTEMA	22
7.5.	SERVICIO TELEFÓNICO, SUMINISTRO ELÉCTRICO Y OTROS.....	22
8.	FOTOCOPIADO	22
9.	SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	22
10.	SEGURIDAD INFORMÁTICA	23
11.	SERVICIOS	25
11.1.	Máquinas de EL CONTRATISTA para la Gestión del Servicio.....	26

11.2.	Máquinas del CONTRATISTA para disposición de los usuarios	26
11.3.	Máquinas de EL CONTRATISTA para respaldo	28
11.4.	Programas del Sistema	29
11.5.	Máquinas de PETROPERÚ	30
11.6.	MESA DE SERVICIOS DIGITALES	30
11.7.	REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE TICKETS	32
	APÉNDICE B – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS	76
	APÉNDICE “C” ACUERDOS DE SOPORTE (UA)	79
	APÉNDICE “D” PENALIDADES	85
	APÉNDICE “E” APLICACIONES DE EL CONTRATISTA	88
	APÉNDICE “F” MÁQUINAS DE EL CONTRATISTA	90
	APÉNDICE “G” ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING	91
	APÉNDICE “H” TRANSFERENCIA Y CIERRE DE LOS SERVICIOS	98
	APÉNDICE “I” LOCALIDADES DE USUARIO FINAL	99
	APÉNDICE “J” PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDADES	101
	APÉNDICE “K” GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO	108
	APÉNDICE “L” TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	110
	APÉNDICE “M” TARIFARIO DE LOS SERVICIOS	111
	APÉNDICE “N” – GARANTÍAS	112
	MODELO DE CARTA FIANZA DE OBLIGACIONES LABORALES DEL CONTRATISTA	113
	APÉNDICE “O” – CRONOGRAMA ESQUEMATIZADO DE CONTRATOS OUTSOURCING TI 114	
	APÉNDICE “P” – MATRIZ DE ENTREGABLES	115
	APÉNDICE “Q” – CLÁUSULAS Y PENALIDADES DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	116
	APÉNDICE “R” – DECLARACIÓN JURADA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	120
	APÉNDICE “S” – DECLARACIÓN JURADA DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS POR RIESGO INMINENTE	121
	APÉNDICE “T” – DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	122
	APÉNDICE “U” PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO	123
	APÉNDICE “V” – CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD	125
	APÉNDICE “W” – POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE PETROPERÚ	126
	FORMATO N° 01 - HOJA DE VIDA DEL PERSONAL PROPUESTO	127
	FORMATO N° 02 – MODELO DE LA CARTA COMPROMISO	128

I. OBJETO

PETRÓLEOS DEL PERÚ - PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contratar el Servicio Temporal de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales para permitir que continúe ofreciendo a sus usuarios los servicios detallados en las presentes Condiciones Técnicas, de acuerdo con las capacidades requeridas para el adecuado funcionamiento del negocio.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales consiste en:

- Resolución de incidentes y requerimientos de los usuarios finales como Soporte de Nivel 1.
- Escalamiento de incidentes y requerimientos de los usuarios finales para la atención del Soporte de Nivel 2 del grupo solucionador correspondiente.
- Arrendamiento de equipos (desktops, laptops, monitores e impresoras)
- Provisión de herramientas para la gestión de los servicios.

Todas las soluciones dadas para la prestación de los servicios indicados anteriormente y los descritos a lo largo de las presentes Condiciones técnicas, deberán ser administradas y gestionadas por EL CONTRATISTA a satisfacción de PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA provee y gestiona toda la infraestructura necesaria (hardware, software y servicios) para la operación del servicio, que permitan el cumplimiento de los Acuerdos de Soporte (UA) establecidos, teniendo en cuenta el detalle del alcance de cada prestación descrita en las presentes Condiciones Técnicas. Los detalles del servicio se encuentran en el APÉNDICE "A". La propuesta debe cumplir estas condiciones técnicas.

El Servicio deberá ser brindado por una empresa tercerizadora que cuente con sus propios recursos y goza de plena autonomía y sea responsable por los resultados de sus actividades.

III. BASE NORMATIVA

Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ S.A. (vigente desde 28.06.2021).

<https://www.petroperu.com.pe/Docs/spa/files/transparencia/reglamento-adquisicionescontratacionespetroperu-2021.pdf>

IV. DOCUMENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Los documentos que debe presentar el contratista para la firma del contrato se detallan en

V. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución contractual de servicio es por el periodo de 12 meses con opción de terminación anticipada a partir del mes 6 del contrato, previa comunicación formal por parte de PETROPERÚ, como mínimo 15 días calendario antes del vencimiento estimado.

VI. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada

VII. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL DEL SERVICIO

Reservado, en SOLES. Debe incluir todos los tributos, transporte, inspecciones, pruebas y de ser el caso los costos laborales asociados al servicio conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor.

VIII. LUGAR DE EJECUCIÓN

El servicio se ejecutará en todas las sedes de PETROPERU. En el Apéndice "I" se detallan las localidades donde se ejecutará el servicio.

IX. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL CONTRATISTA

Presentar la siguiente documentación como parte de la propuesta técnica:

1. Hoja de vida de las personas que ejecutarán el contrato, de acuerdo con lo indicado en el Apéndice "G" ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING. Numerales 4 y 5
2. Adjuntar Planilla Mensual de Pagos (PLAME) con una antigüedad no mayor a cinco (05) años a la fecha de presentación de su propuesta donde conste el desplazamiento del personal tercerizado en anteriores oportunidades.
3. Copia de los estatutos de constitución de la empresa donde conste el capital social y los aportes efectuados al mismo. Debe indicarse que la empresa tiene por objeto social, entre otros: alquilar o vender equipos de tecnología, brindar mantenimiento y soporte de equipos de tecnología.

X. GARANTIAS

Para la firma del contrato el Ganador de la Buena Pro deberá presentar a PETROPERÚ las siguientes garantías:

- a. Carta fianza de fiel cumplimiento por el 10% del valor contractual y con vigencia hasta el otorgamiento de la conformidad del servicio por parte de PETROPERÚ.
- b. Carta fianza de garantía de cumplimiento de obligaciones laborales y aportaciones por un monto equivalente a dos (02) meses de remuneraciones y beneficios laborales del personal destacado al servicio y con vigencia hasta noventa (90) días posteriores a la finalización del contrato.

En cualquiera de los casos, las garantías deberán tener las características de 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.

En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se incluye los modelos de las cartas fianza a presentar.

XI. PÓLIZAS

EL CONTRATISTA es responsable de contratar y mantener vigentes durante el plazo de tiempo de ejecución del Contrato, todas las pólizas de seguros y coberturas que por ley le competen a su actividad. Adicionalmente y en amparo al presente contrato, El CONTRATISTA deberá contratar las pólizas de seguros que a continuación se mencionan y deberá presentarlas previo a la suscripción del Contrato:

Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General Comprensiva, por una Suma Asegurada no menor de US\$ 2'000,000.00 por evento en límite único y combinado en agregado anual, la misma que debe tener como mínimo las siguientes coberturas:

- Responsabilidad Civil Extracontractual.
- Responsabilidad Civil Contractual.
- Responsabilidad Civil Patronal, incluyendo locadores de servicios, practicantes, vigilantes, y todo aquel que se encuentre bajo subordinación del asegurado, aun cuando no se encuentre en planilla.
- Responsabilidad Civil de Trabajos Terminados, hasta 06 meses posterior a la entrega y/o suspensión de los trabajos.
- Responsabilidad Civil de Producto

La póliza debe describir el tipo de servicio brindado que se encuentra cubierto y debe hacer mención del contrato suscrito con PETROPERU.

Cobertura de Responsabilidad Civil Profesional - Errores y/u Omisiones, Que ampare el perjuicio a PETROPERU y cualquier otro tercero derivado de errores u omisiones no intencionales del contratista en el ejercicio de sus servicios profesionales, no excluyendo bienes sobre los que se ejecuta trabajos y/o bajo cargo, custodia, control del asegurado, por una Suma Asegurada no menor a US\$ 2'000,000.00 en Límite único y combinado, por evento y en el agregado anual; que incluya una vigencia posterior de 6 meses respecto a la culminación del servicio.

Esta cobertura debe extenderse a cubrir errores y/u omisiones, sin que esta lista sea limitativa, en:

- Consultoría en tecnología de la información, desarrollo de software y análisis, diseño, programación o integración de sistemas de información o redes; Diseño de bases de datos y la captura, recolección, compilación, procesamiento, extracción o grabación o análisis de datos
- Outsourcing de sistema de información
- Diseño, programación, o mantenimiento de sitios web
- Acto erróneo que viole las políticas de privacidad
- En el manejo, gestión, almacenamiento, destrucción, o de otra forma controlar adecuadamente, Información personal y/o Información corporativa de terceros en cualquier formato suministrada a PETROPERU, así como la información de este último, que haya sido identificada específicamente como confidencial.

En el supuesto de filtración de información confidencial, la póliza debe cubrir adicionalmente:

- Gastos para determinar el alcance de la filtración de datos
- Gastos para notificar a los individuos o corporaciones afectadas
- Gastos para contratar una firma especializada con el propósito de proteger y restaurar la reputación.
- Gastos de contratar una firma de abogados, para determinar los derechos de indemnización frente a terceros.

Nota: Debe figurar descrito el tipo de trabajo y la ubicación según el contrato.

La póliza debe considerar los Perjuicios económicos que sufra PETROPERU debido a un mal trabajo efectuado por el CONTRATISTA, incluyendo multas y penalidades.

DISPOSICIONES GENERALES PARA LAS PÓLIZAS DE SEGUROS:

Las pólizas de seguros deberán tener el carácter de primarias. Cualquier otra póliza de seguro contratada sobre el mismo interés asegurado, es en exceso y no concurrente.

- PETROPERÚ y/o sus accionistas y/o compañías afiliadas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores, así como las empresas que prestan servicio a PETROPERU S.A. y sus trabajadores y/o subcontratistas, tendrán la denominación de terceros en caso de siniestro.
- El CONTRATISTA y su asegurador renuncia a su derecho de subrogación contra PETROPERÚ S.A. y/o sus accionistas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores. (Aplicable a la póliza de Responsabilidad Civil)
- El CONTRATISTA deberá obtener autorización expresa y por escrito de PETROPERÚ S.A., antes de efectuar cualquier cambio, modificación o cancelación en las pólizas de seguro contratadas. Asimismo, cada póliza de seguro deberá incluir una disposición por

la cual se estipule que el asegurador deberá cursar notificación por escrito a PETROPERÚ, en caso de que fuera a producirse algún cambio o cancelación o suspensión de cobertura por falta de pago, por lo menos treinta días (30) antes de dicho cambio o cancelación o suspensión.

- La póliza de Responsabilidad Civil debe incluir a PETROPERÚ S.A. y/o sus accionistas y/o compañías afiliadas y/o asociadas, funcionarios y trabajadores, como Asegurados Adicionales.

Los equipos propiedad de PETROPERÚ que están comprendidos dentro del alcance del Servicio cuentan con un contrato de seguros el cual mantendrá vigente durante toda la ejecución del servicio.

El CONTRATISTA, en lugar de las pólizas solicitadas presentar certificados que acrediten contar con cada una de las pólizas solicitadas, siempre que éstos indiquen la suma asegurada, las coberturas, los deducibles, las exclusiones, que la póliza está vigente (los pagos de la prima al día) y que se especifique claramente que se cumplen con los requerimientos indicados en los párrafos precedentes

El CONTRATISTA podrá presentar sus pólizas corporativas con los términos y condiciones que las mismas tienen usualmente, en tanto cubran sus riesgos de responsabilidad civil profesional, responsabilidad comercial general, riesgos de los equipos de su propiedad y responsabilidad civil de automóviles, con la condición de que incluyan y no se alteren las coberturas solicitadas en los párrafos precedentes.

XII. SUBCONTRATACION

EL CONTRATISTA podrá acordar con terceros, la subcontratación de parte de las prestaciones a su cargo, siempre que:

- a. PETROPERÚ lo apruebe por escrito y de manera previa dentro de los cinco días hábiles de formulado el pedido, si transcurrido dicho plazo, PETROPERÚ no comunica su respuesta, se considerará que el pedido ha sido aprobado. EL CONTRATISTA deberá presentar al inicio del servicio el listado de subcontratistas.
- b. Las actividades para subcontratarse con terceros no excedan del cuarenta por ciento (40%) del monto del contrato original.
- c. El subcontratista se encuentre inscrito en la Base de Datos de Proveedores Calificados de PETROPERÚ y no esté suspendido o inhabilitado para contratar con el Estado.
- d. La empresa subcontratista debe cumplir con las normas establecidas para la tercerización de servicios y cumplir con todo lo indicado en el APÉNDICE "G" ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING, con respecto a la presentación mensual de la documentación para verificación del pago al personal destacado en las instalaciones de PETROPERÚ.

Aun cuando EL CONTRATISTA haya subcontratado, conforme con lo indicado precedentemente, éste es el único responsable de la ejecución total del contrato frente a PETROPERÚ. Las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a PETROPERÚ.

XIII. PENALIDADES

Las penalidades se detallan en:

- APÉNDICE "D" – PENALIDADES.
- APÉNDICE "Q" - CLÁUSULAS Y PENALIDADES DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

XIV. CONTROL DE CAMBIOS

La Definición de Cambio al Contrato es: alterar o modificar el alcance de los servicios o componentes del Servicio comprendidos en el Contrato mediante una solicitud formal de parte

de cualquiera de las Partes (PETROPERÚ o EL CONTRATISTA), que se denomina “Solicitud de Cambio”, la cual sólo puede ser generada por personal autorizado.

Todos los cambios al Contrato deberán estar enmarcados dentro del Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ. No se ejecutará ningún cambio al Contrato si éste no está formalmente aprobado.

Cualquier requerimiento que implique cambios en los alcances o características de los servicios descritos en las Condiciones Técnicas, será tratado según el APÉNDICE “K” Gestión de Cambios al Contrato. La inclusión de nuevos componentes al servicio (hardware o software) que Petroperú adquiera o desarrolle y la infraestructura asociada a los mismos será evaluada de acuerdo con lo indicado en el presente numeral, la catalogación del cambio se realizará en función de la necesidad o no del Contratista de contar con recursos adicionales para gestionar estos nuevos componentes.

EL CONTRATISTA deberá presentar para la suscripción del contrato, un tarifario de los servicios que ofrece, incluyendo como mínimo lo indicado en el APÉNDICE “M” Tarifario de los Servicios.

EL CONTRATISTA debe mantener fijas las tarifas indicadas en el tarifario, durante la vigencia del Contrato, las especificaciones técnicas que se solicitan son las mínimas y frente a la posibilidad de obsolescencia tecnológica se aceptarán mejores equipos que los indicados en APÉNDICE “B” Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes, al mismo costo indicado en las tarifas. La tarifa debe contemplar equipos y material nuevo y sin uso. Solamente debido a variaciones de la inflación, del tipo de cambio o en el impuesto general a las ventas (IGV) se podría actualizar estas tarifas. Estas variaciones deberán ser puestas a consideración y entrarán en vigor luego de contar con la aprobación explícita de PETROPERÚ. Se tomará en cuenta la variación que se tenga al momento en que se requiera tramitar la gestión de cambio al contrato por reducción o prestaciones adicionales. Solo se realizará modificación del tarifario por variación del tipo de cambio para aquellos componentes que estén afectados a dicha variación.

EL CONTRATISTA tendrá la primera opción para la ejecución del cambio (en caso de ser un servicio adicional). En el caso de que el precio o las condiciones no sean convenientes para PETROPERÚ, el servicio adicional podrá ser solicitado a un tercero. La incorporación del servicio prestado por el tercero al alcance del servicio de Outsourcing será manejada a través del procedimiento de gestión de cambios (Apéndice “K”).

En caso se ejecute y apruebe un control de cambios en el cual se adicionen equipos al Contrato, EL CONTRATISTA dispondrá hasta 30 días calendario, a partir de la fecha de aprobación del Control de Cambios al Contrato, para entregar e instalar los equipos de acuerdo con lo solicitado por PETROPERÚ. En caso de retiro de equipos, el plazo será de 15 días calendario.

XV. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

PETROPERÚ efectuará los pagos, dentro de los sesenta (60) días calendario, posteriores a la conformidad mensual del servicio y correcta presentación del comprobante de pago correspondiente.

El CONTRATISTA deberá presentar su Comprobante de Pago Electrónico a través de la Mesa de Partes Virtual (<https://mesadepartesvirtual@petroperu.com.pe/mpv/>); en caso de Comprobante de Pago Manual, deberá presentar en Oficina de Trámite Documentario sito en Av. Canaval Moreyra N° 150, San Isidro. De lunes a viernes de 07:00 am a 16:00 pm.

El comprobante deberá indicar el número de HES (Hoja de Entrada de Servicios), el cual será alcanzado por PETROPERÚ para el pago correspondiente junto a la conformidad de los entregables.

Así mismo El CONTRATISTA consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción de la OTT y deberá adjuntar a la factura la “Consulta de RUC”, impresa con misma

fecha de emisión, en la que se constate la condición de contribuyente HABIDO. Aquellas facturas presentadas incorrectamente, serán devueltas para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su correcta presentación.

La conformidad mensual de la prestación del servicio se dará dentro de los diez (10) días calendario, posteriores a la correcta presentación formal de la siguiente documentación:

- Reporte ejecutivo mensual, sin perjuicio de las penalidades que apliquen de acuerdo con las Condiciones Técnicas y el Reglamento de Contrataciones de PETROPERÚ.
- Factura correctamente. La presentación de la factura no depende de la conformidad del servicio por parte de PETROPERÚ; sin embargo, no se efectuará pago alguno hasta que se cuente con la conformidad de PETROPERÚ.
- Copia de: Constancia de presentación y Reporte de Planilla Mensual de Pagos (PLAME), constancia AFP net, Registro de Asistencia y Constancia de Seguro (SCTR), cuando corresponda, cualquier otro seguro obligatorio conforme a ley o;
- Copia de: Boletas de pago, Registro de Asistencia, SCTR, la acreditación de pagos a través de entidades bancarias y liquidación de servicios en caso de cese, cuando corresponda.

Dentro del plazo para la conformidad del servicio mensual se encuentra contemplada la aprobación del Informe de Aceptación.

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.

XVI. ADMINISTRACION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La Dependencia encargada de la Administración y Conformidad Mensual del Servicio es la Unidad Infraestructura y Servicios TIC. Esta conformidad se otorgará sobre la base del Informe de Aceptación contando con la participación de sus coordinadores designados para los distintos servicios comprendidos en el alcance del contrato. En el caso de la conformidad final será dado por la Gerencia Dpto. Tecnologías de Información.

XVII. ENTREGABLES

Como parte de los servicios contratados, el CONTRATISTA deberá desarrollar diversos entregables que se definen en las presentes Condiciones, los mismos que de requerir definición u acotación en el ámbito de alcance, fuentes u otros que pudieran afectar su desarrollo, deberán ser coordinados previamente con PETROPERÚ. Es indispensable que la coordinación de la definición se realice en forma oportuna y con la anticipación necesaria a fin de no impactar en la fecha de entrega que estipula las presentes Condiciones.

PETROPERÚ dará la conformidad de los entregables presentados por EL CONTRATISTA en un plazo máximo de diez (10) días calendario de ser éstos recibidos o subsanados según sea el caso. De existir observaciones a los entregables PETROPERÚ las comunicará indicando claramente el sentido de éstas, dándose al CONTRATISTA un plazo de dos (2) días calendario para su subsanación sin perjuicio de la aplicación de la penalidad por mora respectiva. Si el caso lo amerita se podrá solicitar mayor plazo para subsanar las observaciones, el cual no podrá ser mayor a diez (10) días calendario (incluyendo los dos días iniciales). El tiempo que PETROPERÚ tarde en otorgar la conformidad de los entregables recibidos o subsanados no se incluirá en el cálculo de las penalidades.

XVIII. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA revisar y cumplir obligatoriamente los detalles del servicio indicado en el APÉNDICE “A” de las presentes condiciones técnicas.

EL CONTRATISTA es responsable de cumplir con lo indicado en:

- APÉNDICE “U”: “Cláusula de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno”.
- APÉNDICE “V”: “Cláusula de Sistema de Integridad”.
- APÉNDICE “W”: “Política de gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad de procesos, seguridad y salud en el trabajo” de PETROPERÚ. Este documento no libera al CONTRATISTA de la obligación de adoptar todas las medidas de seguridad necesarias que requiere el servicio, de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente.

EL CONTRATISTA tendrá como tiempo máximo 30 días calendarios para retirar los equipos una vez concluido el servicio.

XIX. RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ

PETROPERÚ brindará las facilidades indicadas en el APÉNDICE “A” de las presentes condiciones técnicas.

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

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

- El CONTRATISTA incumpla obligaciones contractuales, legales, laborales o reglamentarias a su cargo, pese haber sido requerido para corregir tal situación.
- El CONTRATISTA haya acumulado el monto máximo de las penalidades establecidas en las presentes Condiciones Técnicas.
- Se verifique la presentación de información falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- Por caso fortuito o fuerza mayor.
- Sin expresión de causa. El servicio se brindará como mínimo 6 meses, posterior a ese plazo, PETROPERÚ podrá dar por culminado el contrato. PETROPERÚ comunicará al CONTRATISTA esta decisión con un mínimo 15 días calendario de anticipación

XXI. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

1. Clasificación de riesgo según el PROO1-390 Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional para Contratistas:

Según el análisis de riesgos indicado en el procedimiento, se determina que el nivel de riesgo por actividades e instalaciones es **BAJO**. En consecuencia, el riesgo del servicio de califica como **BAJO**.

Teniendo en consideración que el servicio tiene menos de 20 trabajadores y nivel de riesgo es BAJO, se requiere **un profesional CASS** con el siguiente perfil:

- a. Ser trabajador del CONTRATISTA y tener 18 años como mínimo y ser trabajador de la empresa; evidenciar con una declaración jurada.
- b. Tener mínimo 8 horas de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, la cual debe ser evidenciada con certificados o declaración jurada.

2. Lineamientos o requerimientos de Seguridad y Protección del Ambiente.

El contratista debe cumplir con lo indicado en los siguientes documentos normativos:

- a. Circular N° GCAS-SSSO-346-2019: prohibición sobre ingreso de dispositivos con fuentes de ignición a áreas operativas.
- b. Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ
- c. Procedimiento PROO1-390 v1, Gestión CASS para Contratistas.
- d. Procedimiento PROO1-246, Gestión de Permisos de Trabajo.

3. Reunión de Apertura

La reunión de apertura se efectúa antes del inicio operativo del servicio y participan:
POR PETROPERÚ:

- Administrador de contrato de PETROPERÚ.
- Representante de la función Seguridad de PETROPERÚ.

POR EL CONTRATISTA:

- Responsable del servicio, proyecto, obra o bien.
- Responsable CASS del contratista

Los documentos a ser presentados en la Reunión de Apertura, según numeral 6.5.a.2 del procedimiento PROO1-390 v1:

1. Registro de entrega a todo el personal de la “Política de Gestión Integrada de la Calidad, Ambiente, Seguridad de Procesos y Seguridad en el Trabajo” de PETROPERÚ y del contratista.
2. Registro de entrega a todo el personal del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) de PETROPERÚ y del contratista.
3. Estructura organizacional de la empresa contratista, incluir los puestos de dirección (gerencias), puestos del proyecto (operativos y CASS); especificando nombres, correos y números de contacto. (Es responsabilidad del contratista mantener actualizada la estructura y puestos).
4. Perfil de cada puesto de trabajo.
5. Programa de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo o gestión integrada con un mínimo de 04 cursos de seguridad/año; la programación y ejecución debe ser proporcional al tiempo de duración del servicio. (artículo 35 literal b Ley N° 29783).
6. Matriz IPERC y Ambiental de las actividades del servicio a ejecutar, de acuerdo con los procedimientos vigentes de PETROPERÚ.
7. Inducción específica en el área de trabajo (Anexo 06) de todos los trabajadores.
8. Plan de respuesta a emergencias, de acuerdo con sus procesos y la naturaleza del servicio.
9. Formato FORO1-228, "Plan de Actividades de Seguridad, Salud y Ambiente (PASSA)".
10. Culminada la Reunión de Apertura, el administrador de contrato debe rellenar el formato FORO1-689, “Check List de Reunión de Apertura”, el cual será un requisito indispensable.

Adicionalmente, El CONTRATISTA deberá cumplir con lo indicado en APÉNDICES “J” y “Q”

XXII. APENDICES Y FORMATOS

- APÉNDICE “A”: DETALLES DEL SERVICIO.
- APÉNDICE B – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS
- APÉNDICE “C” ACUERDOS DE SOPORTE (UA)
- APÉNDICE “D” PENALIDADES
- APÉNDICE “E” APLICACIONES DE EL CONTRATISTA
- APÉNDICE “F” MÁQUINAS DE EL CONTRATISTA
- APÉNDICE “G” ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING
- APÉNDICE “H” TRANSFERENCIA Y CIERRE DE LOS SERVICIOS
- APÉNDICE “I” LOCALIDADES DE USUARIO FINAL
- APÉNDICE “J” PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDADES

- APÉNDICE “K” GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO
- APÉNDICE “L” TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
- APÉNDICE “M” TARIFARIO DE LOS SERVICIOS
- APÉNDICE “N” – GARANTÍAS
- APÉNDICE “O” – CRONOGRAMA ESQUEMATIZADO DE CONTRATOS OUTSOURCING TI
- APÉNDICE “P” – MATRIZ DE ENTREGABLES
- APÉNDICE “Q” – CLÁUSULAS Y PENALIDADES DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- APÉNDICE “R” – DECLARACIÓN JURADA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- APÉNDICE “S” – DECLARACIÓN JURADA DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS POR RIESGO INMINENTE
- APÉNDICE “T” – DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- APÉNDICE “U” PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO
- APÉNDICE “V” – CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD
- APÉNDICE “W” – POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE PETROPERÚ
- FORMATO N° 01 - HOJA DE VIDA DEL PERSONAL PROPUESTO
- FORMATO N° 02 – MODELO DE LA CARTA COMPROMISO

APÉNDICE “A” – DETALLES DEL SERVICIO

1. ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL

EL CONTRATISTA deberá proponer una Organización que soporte las funciones y responsabilidades que se describen en las presentes Condiciones Técnicas; cumpliendo como mínimo lo requerido en el Apéndice “E” Organización del Servicio de Outsourcing.

PETROPERÚ no aceptará que los servicios requeridos en el presente contrato se ejecuten con personal que se encuentre realizando prácticas profesionales o preprofesionales.

EL CONTRATISTA deberá considerar en su organización, la asignación de personal en forma permanente en el sitio, para el soporte a usuarios en las ciudades de Piura, Talara, Iquitos y Lima (Oficina Principal y Refinería Conchán).

Los trabajadores desplazados por EL CONTRATISTA a las instalaciones de PETROPERÚ estarán subordinados al CONTRATISTA siguiendo los parámetros establecidos por las normas nacionales sobre tercerización de servicios (Ley N° 29245, alcances, reglamento y modificatorias). En ese sentido EL CONTRATISTA está obligado a registrar en la Planilla Electrónica el desplazamiento de sus trabajadores a las instalaciones de PETROPERÚ.

Debido a la responsabilidad solidaria existente entre la empresa principal y la empresa tercerizadora, EL CONTRATISTA deberá proporcionar mensualmente a PETROPERÚ la documentación o información que verifique el cumplimiento del pago del personal desplazado a instalaciones de PETROPERÚ optando por una de las siguientes opciones:

- Copia de constancia de presentación y Reporte de Planilla Mensual de Pagos (PLAME)
- Constancia AFP net
- Registro de Asistencia y Constancia de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), cuando corresponda
- Copia de Boletas de Pago, Registro de Asistencia y SCTR, cuando corresponda.

Lo antes señalado es condición necesaria para el pago de las prestaciones y devolución de las garantías respectivas. Dicha información será tratada como información confidencial según lo indicado en el Apéndice “J” TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo indicado en la Ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”. Para ello deberá, entre otros, promover una cultura de prevención de riesgos laborales, teniendo sus trabajadores el mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo que los empleados de PETROPERÚ. EL CONTRATISTA deberá remitir mensualmente a PETROPERÚ la relación de actividades realizadas en el marco del cumplimiento de la mencionada Ley con el fin de proteger al personal del CONTRATISTA destacado en PETROPERÚ como parte del Servicio.

La lista de entregables y actividades a realizar por EL CONTRATISTA para cumplir con la Ley N° 29783 se encuentra detallada en el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas, el cual forma parte del expediente de contratación, y es aplicable a todas las instalaciones de PETROPERÚ.

Como referencia, PETROPERÚ cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, un Comité Central y diversos Sub Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo como órganos encargados de asegurarse de la protección de nuestros trabajadores. Asimismo, se cuenta con procedimientos de identificación de peligros y riesgos, y charlas de sensibilización al personal sobre peligros y riesgos ocupacionales.

PETROPERÚ brindará capacitación sin costo alguno al personal de EL CONTRATISTA destacado en instalaciones de PETROPERÚ en aquellas materias de Seguridad y Salud en el Trabajo que sean específicas al trabajo en refinerías, terminales, plantas de ventas y estaciones del Oleoducto.

El personal del CONTRATISTA en las instalaciones de PETROPERÚ deberá estar dotado de los implementos de seguridad necesarios, y en buen estado de conservación, durante la vigencia del Contrato (según corresponda), así como las herramientas EPP y equipos para desarrollar sus actividades. El listado de EPP que debe ser considerado por El personal deberá presentarse debidamente vestido para poder ingresar a las instalaciones de PETROPERÚ (ver detalles en el Apéndice “H”).

El personal del CONTRATISTA está obligado al cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Manual Corporativo de Seguridad. Salud y Protección Ambiental para Contratistas (.).

Si durante la vigencia del Contrato, se encontrara que trabajadores del CONTRATISTA incumplen con estas normas de seguridad, PETROPERÚ se reserva el derecho de suspender el trabajo que se viene realizando y tomar de inmediato medidas correctivas a fin de finalizar el trabajo de la mejor manera posible y en estricto cumplimiento de las mencionadas normas.

Así mismo, El CONTRATISTA está sujeto a la aplicación de las penalidades de Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el APENDICE P.

2. GASTOS DE TRASLADO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DEL PERSONAL.

EL CONTRATISTA cubrirá los gastos que demande el desplazamiento del personal hacia y desde las localidades indicadas en el APÉNDICE “G” LOCALIDADES DE USUARIO FINAL. Estos gastos comprenden el traslado (interprovincial y local), alojamiento y alimentación para personal técnico.

2.1. Consideraciones Específicas

El traslado desde Piura a las estaciones del Oleoducto y traslado fluvial a la Refinería Iquitos desde la Ciudad de Iquitos será proporcionado por PETROPERÚ. Cuando por razones del servicio se requiera pernoctar en las estaciones del Oleoducto, el alojamiento y alimentación también serán proporcionados sin costo por PETROPERÚ. Para ello, el personal de EL CONTRATISTA deberá ajustarse a las políticas de Traslado, Alojamiento y Alimentación de Personal de PETROPERÚ.

El personal de EL CONTRATISTA, si lo cree conveniente, podrá hacer uso del servicio de cafetería de la refinería Iquitos para el almuerzo. El costo aproximado de este servicio es de S/ 38.15 (más el IGV) cada vez que se haga uso de este. Existe otro comedor que es administrado por terceros. Asimismo, es posible que el personal del CONTRATISTA lleve su propio almuerzo.

PETROPERÚ dispone de servicio de transporte hacia las Estaciones Oleoducto, el personal del CONTRATISTA podrá utilizar este servicio considerando el Programa de Ingresos y Salidas a las Estaciones, sin costo para el CONTRATISTA, el cual se ajusta periódicamente. Considerar lo siguiente:

- De la ciudad de Piura a Bayóvar: transporte terrestre de lunes a domingo 3 turnos diarios.
- De la ciudad de Piura a Estaciones y al campamento de Sargento Puño cada 17 días:
 - Transporte Terrestre desde la ciudad de Piura a Estación 9, 8 y 7.
 - Transporte Aéreo desde Estación 7 a Estación 6, 5, Morona, Andoas, campamento Sargento Puño y Estación 1.

Por otro lado, en caso de que el itinerario de viajes no se ajuste a las necesidades del servicio o cuando no se disponga de esta facilidad, eventualmente y con autorización de PETROPERÚ, se reembolsarán los gastos de transporte de acuerdo con la tarifa de transporte público.

PETROPERÚ dispone del servicio de transporte hacia la Refinería Conchán en las siguientes rutas y horarios:

- Ruta Ventanilla - Conchán, Salida 5:45 am
- Ruta La Perla - Conchán, Salida 6:10 am
- Ruta Callao - Conchán, Salida 6:05 am
- Ruta La Molina - Conchán, Salida 6:25 am
- Ruta San Borja - Conchán, Salida 6:25 am.

El personal del CONTRATISTA podrá utilizar este servicio sin afectar la utilización del mismo por parte del personal propio de PETROPERÚ, previa coordinación con la dependencia responsable de la administración del servicio en la referida sede. De acuerdo con lo indicado en el numeral 1.7.2 este servicio no es gratuito para el Contratista ni estará disponible fuera del horario de oficina.

El tiempo que tomen los traslados no se contabilizará para el cálculo de las métricas asociadas a los Acuerdos de Soporte.

En las Estaciones Oleoducto, el personal de EL CONTRATISTA dispondrá de 3 raciones diarias de alimentación en horarios establecidos.

El alojamiento se brindará dentro de las instalaciones considerando los servicios e infraestructura con que cuentan las Estaciones del Oleoducto.

En la ciudad de Iquitos, en forma regular el Personal de EL CONTRATISTA dispondrá de transporte fluvial, sin costo, hacia las instalaciones de la Refinería Iquitos, así como su retorno a la ciudad de Iquitos, de acuerdo con el Programa de Ingresos y Salidas. Para el caso de Refinería Iquitos, en horarios diferente a la programación regular de PETROPERÚ, no se contempla el reembolso por traslado del personal de EL CONTRATISTA desde o hacia la Ciudad de Iquitos. Los trabajos del CONTRATISTA fuera del horario del personal diurnista están restringidos y solo se efectúan con autorización expresa de PETROPERÚ.

El personal de EL CONTRATISTA asignado a Refinería Talara deberá contar con movilidad para su traslado dentro de la Refinería y hacia las diferentes localidades de los alrededores indicadas en el APÉNDICE “G” Localidades de Usuario Final. Si EL CONTRATISTA lo considera factible el vehículo podría pernoctar en las instalaciones de la Refinería Talara. La movilidad deberá tener capacidad para trasladar y transportar simultáneamente como mínimo 2 equipos de los que se usaran en el servicio, herramientas y partes; y deberá ser compatible con las condiciones de seguridad que exigen las zonas industriales de alto riesgo. Los requisitos mínimos que debe cumplir el vehículo están establecidos en el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección del Ambiente para Contratistas, el cual se adjunta.

El aprovisionamiento de combustible para el vehículo deberá realizarse en alguna de las estaciones de servicio de la localidad y EL CONTRATISTA deberá correr con estos gastos y los que se requieran para mantenerlo en óptimas condiciones.

El personal de EL CONTRATISTA asignado a las sedes industriales deberá contar con celulares intrínsecamente seguros, para trabajo en zona industrial debido al riesgo de explosión por la alta concentración de vapores de combustibles en el ambiente. Cualquier otro equipo que porte el personal del CONTRATISTA no podrá ingresar a la zona industrial en cuestión.

Respecto a los ambientes de almuerzo para el personal del CONTRATISTA se cuenta con las mismas en las siguientes sedes:

- Refinería Conchan y no se cuenta con horno microondas.
- Refinería Iquitos y no se cuenta con horno microondas.
- Estaciones de Oleoducto y no se cuenta con horno microondas.

En todas las demás sedes de PETROPERÚ no se cuenta con áreas de almuerzo ni con refrigeradoras ni hornos microondas.

3. GESTIÓN DEL CONTRATO

PETROPERÚ asignará una Organización de Estructura Matricial para la Supervisión del Contrato, conformada por personal con conocimiento de la problemática del servicio para monitorizar el cumplimiento del contrato. Esta Organización será entregada al CONTRATISTA al inicio del servicio.

La administración del contrato, por parte de PETROPERÚ, estará basada en el aseguramiento de la mejora continua de los servicios brindados por EL CONTRATISTA, para lo cual se realizará el seguimiento y control del cumplimiento de los Acuerdos de Soporte requeridos en las presentes Condiciones Técnicas, los mismos que contemplan plazos, errores, disponibilidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Bajo este enfoque PETROPERÚ utilizará indistintamente mecanismos correctivos mediante: reclamos por escrito, aplicación de penalidades, cartas notariales y como medida extrema la resolución del contrato.

EL CONTRATISTA, deberá compartir con PETROPERÚ la documentación, mediciones y evidencias de ejecución de procesos que se generen como parte del Servicio. PETROPERÚ proveerá la herramienta para la gestión de dicha documentación siendo responsable por la instalación, provisión de licencias y provisión de acceso. La herramienta que se proveerá es un repositorio de información que permite búsquedas, la cual estará bajo la administración y mantenimiento de PETROPERÚ

De otro lado, los costos asociados al traslado del personal de PETROPERÚ, para verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en las presentes Condiciones correrán por cuenta de PETROPERÚ.

3.1. COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO

Con el propósito de asegurar la correcta prestación de los servicios materia del Contrato y el cumplimiento de los compromisos pactados, así como de facilitar la oportuna toma de decisiones al respecto, se requiere la participación y coordinación permanente de ambas partes PETROPERÚ y EL CONTRATISTA, para lo cual, se formarán comités y grupos de trabajo, cuyas funciones y composición se describen a continuación.

3.1.1. Comité Ejecutivo

Responsabilidad General:

Supervisión del estado de los Servicios, evaluación de riesgos, decisiones de alto nivel y solución de discrepancias, según sea requerido por el Comité Gerencial.

Composición:

Este comité está compuesto por:

- Un representante ejecutivo de alto nivel jerárquico designado por PETROPERÚ.
- Un representante ejecutivo de alto nivel jerárquico designado por EL CONTRATISTA.
- El Gerente Dpto. Tecnologías de Información de PETROPERÚ.
- El Gerente del Servicio de EL CONTRATISTA

Programa de Reuniones:

Este comité se reunirá, en la Oficina Principal de PETROPERÚ (San Isidro), cuando cualquiera de las partes lo estime conveniente, según el estado del contrato. En estas reuniones el Gerente del Servicio del CONTRATISTA actuará como secretario y registrará en actas los acuerdos expresados por ambas partes.

Funciones:

- Obtener información sobre el estado de los Servicios y de los problemas que hayan sido identificados.

- Resolver cualquier desacuerdo o controversia entre las partes, relacionado con la prestación de los Servicios, y que no haya podido ser resuelta a nivel del Comité Gerencial.
- Priorizar aspectos que impliquen costos adicionales o afecten el cronograma de trabajo.
- Aprobar y gestionar posibles cambios mayores al contrato.
- Controlar el cumplimiento de los acuerdos del Comité.
- Informar a la Alta Dirección de PETROPERÚ, sobre los logros obtenidos por el SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES en relación al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de Tecnologías de Información y Comunicaciones de PETROPERÚ.

3.1.2. Comité Gerencial

Responsabilidad General:

Este comité es responsable del seguimiento, supervisión y coordinación de todas las actividades involucradas en el servicio y, por lo tanto, de la prestación satisfactoria de los Servicios.

Composición:

Este comité está compuesto por:

- El Gerente Dpto. Tecnologías de Información, Jefe Unidad Infraestructura y Servicios TIC y Coordinadores de Servicios TIC de PETROPERÚ de acuerdo con la Organización Matricial asignada para la Supervisión del Contrato. La participación de los Coordinadores en las reuniones periódicas del Comité Gerencial estará supeditada a la problemática o temática a tratar.
- El Gerente del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES, sus coordinadores, y personal complementario que EL CONTRATISTA considere necesario.

Debido a que el presente servicio puede tener dependencia o relación con otros Servicios TIC que PETROPERÚ terceriza, podrán participar en estas reuniones el(los) Gerente(s) del Contratista(s) correspondiente(s) y sus coordinadores directos, en caso de que PETROPERÚ lo considere necesario.

Asimismo, actuarán también como coordinadores de PETROPERÚ los coordinadores TIC de las sedes a fin de que se revise detalladamente la situación del servicio recibido y de los proyectos relacionados con su localidad.

Programa de Reuniones:

Las reuniones serán quincenales, en el edificio de la Oficina Principal de PETROPERÚ, actuando como secretario el Gerente del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES, quien registrará en actas los acuerdos expresados por ambas partes.

Funciones:

- Convocar a las sesiones de apertura de los grupos de trabajo.
- Aprobar los Planes de Trabajo relacionados con los proyectos y subproyectos.
- Revisar los avances de los Planes de Trabajo y el cumplimiento de los Acuerdos de Soporte en todas las localidades comprendidas en el mismo.
- Resolver las inquietudes expresadas por cualquiera de las partes.
- Aprobar y gestionar posibles cambios o adendas al contrato.

- Elevar al Comité Ejecutivo cualquier desacuerdo o controversia, así como los casos que afecten los costos o los cronogramas asociados a los Servicios.

3.1.3. Comité Operativo

Responsabilidad General:

Este comité es responsable de la revisión, orientación y supervisión de las operaciones del servicio, con la finalidad de monitorear la prestación satisfactoria de los Servicios.

Composición:

Este comité está compuesto por:

- Por PETROPERÚ participarán los coordinadores del servicio de acuerdo con la Organización Matricial asignada para la Supervisión del Contrato
- Coordinadores de Servicio designados por el Gerente del Servicio del CONTRATISTA.

Programa de Reuniones:

Las reuniones serán semanales, en el edificio de la Oficina Principal de PETROPERÚ, actuando como secretario, personal del CONTRATISTA, quien registrará en actas los acuerdos expresados por ambas partes. Se utilizará la video o audio conferencia para poder realizar las reuniones con los coordinadores de las sedes de PETROPERÚ.

Funciones:

Son funciones de este Comité:

- Aprobar los Planes de Trabajo relacionados con los proyectos y sub-proyectos.
- Revisar el avance de Entregables, así como su aprobación.
- Documentar todos los proyectos de acuerdo con el avance.
- Evaluar y resolver los problemas del servicio y alertar a los miembros del Comité Gerencial del Servicio sobre inconvenientes presentados en el desarrollo y su impacto.
- Supervisar el avance adecuado de las actividades y proyectos.
- Elevar al Comité Gerencial cualquier desacuerdo o controversia, así como los casos que afecten los costos o los cronogramas asociados a los Servicios.

Debido a que el presente servicio puede tener dependencia o relación con otros Servicios TIC que PETROPERÚ terceriza, podrán participar en estas reuniones el personal del(os) Contratista(s) correspondiente(s) y sus coordinadores directos, en caso de que PETROPERÚ lo considere necesario.

3.1.4. Grupos de Trabajo

Desde el inicio del servicio y durante la vigencia del contrato, EL CONTRATISTA debe coordinar la formación de Grupos de Trabajo temporales con la finalidad de ejecutar los proyectos relacionados con el cumplimiento de los servicios requeridos en las Condiciones Técnicas. Los grupos de trabajo deben estar constituidos por representantes de EL CONTRATISTA y de las distintas dependencias de PETROPERÚ involucradas en cada proyecto, estos grupos de trabajo deberán estar formalmente constituidos, describiendo como mínimo alcance, plazos, hitos, entregables, roles y responsabilidades.

Algunos ejemplos de grupos de trabajo: Grupo de trabajo para el cierre del servicio (con la Gerente de Transición).

Funciones:

Son funciones de EL CONTRATISTA:

- Garantizar desde el inicio del servicio, el cumplimiento de los servicios requeridos en las Condiciones Técnicas.
- Coordinar la formación de los grupos de trabajo para cada proyecto.
- Asignar los recursos de acuerdo con los requerimientos de cada proyecto.
- Proponer la organización y procedimientos para la gestión de los proyectos con base en la metodología de gestión de proyectos del PMI.
- Documentar todos los proyectos de acuerdo con su avance.
- Presentar mensualmente como parte del Reporte Ejecutivo el cumplimiento de objetivos, plazos y resumen de avance de cada proyecto.
- Informar de los cambios que requieran la aprobación del Comité Gerencial.
- Elevar al Comité Gerencial los problemas que no sean resueltos a nivel de grupo de trabajo.

Son funciones de PETROPERÚ:

- Asignar los recursos de acuerdo con los requerimientos de cada proyecto.
- Aprobar los entregables acordados, según los criterios de aceptación preestablecidos entre las partes.

Debido a que el presente servicio puede tener dependencia o relación con otros Servicios TIC que PETROPERÚ terceriza, podrán participar en estas reuniones el personal del(os) Contratista(s) correspondiente(s) y sus coordinadores directos, en caso de que PETROPERÚ lo considere necesario. Las reuniones de los grupos de trabajos podrían ser realizadas en las sedes según el lugar donde se origine la incidencia o la actividad. De requerirse coordinar la presencia de otra sede en la reunión se podrá utilizar la videoconferencia previa coordinación con PETROPERÚ.

4. GESTIÓN DE PROYECTO

PETROPERÚ requiere que EL CONTRATISTA realice la gestión del servicio de Outsourcing como un proyecto de servicios, con la finalidad que dispongan de los mecanismos necesarios para cumplir con el objetivo de la contratación en: tiempo, alcance y costo.

En este sentido EL CONTRATISTA deberá realizar la gerencia de los proyectos aplicando métodos y herramientas basados en los procesos del Body of Knowledge (PMBok) del Project Management Institute (PMI), a fin de asegurar beneficios claves de todos los proyectos por ejecutarse (ejecución de servicios, mejora de servicios, entregables del servicio) para PETROPERÚ así como en la gestión del portafolios de proyectos que se ejecutarán durante del ciclo de vida del servicio.

EL CONTRATISTA deberá dimensionar y asignar el equipo necesario para brindar el servicio de gerencia de proyectos, de acuerdo a la complejidad de los proyectos requeridos. EL CONTRATISTA deberá definir dentro de su organización que personal propuesto (parte de la organización mínima solicitada o de la organización complementaria que requiera) asumirán los siguientes roles:

- Un Gerente de proyecto (Gerente del Servicio)
- Un asistente administrativo para el soporte de los procesos de gestión.

EL CONTRATISTA debe contar con una metodología de gestión de proyectos que debe cubrir como mínimo: Gestión del Alcance, Gestión de Tiempo, Gestión de Riesgos, Gestión de Comunicaciones, incluye conceptos básicos con respecto a estimación de esfuerzo (la metodología a proponer debe tener como mínimo un

método o procedimiento estándar para la estimación de esfuerzos), planeación, elaboración del plan de trabajo, descomposición de componentes de trabajo, definición de dependencias, gestión de portafolios de proyectos, seguimiento y estimación del estado actual del proyecto.

5. RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE OUTSOURCING

- Asegurar la correcta prestación de los servicios y el cumplimiento de los compromisos acordados.
- Representar al Outsourcing en todos los aspectos referidos al contrato.
- Representar al Outsourcing en las reuniones del Comité Gerencial y participar en las reuniones del Comité Ejecutivo.
- Informar periódicamente al Comité Gerencial sobre el avance y desviaciones de los Acuerdos de Soporte.
- Informar al Comité Ejecutivo sobre los logros obtenidos por el Outsourcing en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de Tecnología de Información y Comunicaciones de PETROPERÚ. Para ello, PETROPERÚ le informará al CONTRATISTA de los componentes del Servicio contratado que tienen relación directa con el cumplimiento de estos objetivos.
- Tomar acción sobre las decisiones que resulten de las reuniones de los Comités y Grupos de Trabajo que competan al personal del Servicio de Outsourcing.
- Realizar la gestión de cambios del contrato definido en el APÉNDICE "I" GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO.

6. INFORMES

Durante la prestación del servicio EL CONTRATISTA debe presentar los informes que se indican a continuación, los cuales deben ser clasificados como Confidenciales.

6.1. Informe Semanal

EL CONTRATISTA deberá enviar semanalmente, en el día de la semana que PETROPERÚ lo indique, un resumen del estado de atención de los servicios requeridos que incluya, entre otros, los incidentes más relevantes y las principales ocurrencias relacionadas con los mismos; vía correo electrónico a los coordinadores del contrato por parte de PETROPERÚ y dejar disponibles dichos informes en un repositorio provisto por PETROPERÚ. La fuente para la elaboración de dicho informe debe ser la información registrada en las herramientas para la gestión de los servicios.

6.2. Reporte Ejecutivo Mensual

EL CONTRATISTA deberá tener disponible a través del repositorio provisto por PETROPERÚ, dentro de los cinco (5) primeros días útiles del mes siguiente, un Informe Mensual Consolidado de todos los servicios brindados por el Outsourcing e informar por escrito al administrador del contrato por parte de PETROPERÚ la disponibilidad de dicho informe.

Para la presentación de los reportes ejecutivos mensuales, EL CONTRATISTA deberá tomar como fuente la información generada por las herramientas de gestión requeridas en el numeral 3 Herramientas de EL CONTRATISTA, en términos de los Acuerdos de Soporte.

El formato de este Reporte será acordado entre las partes al inicio del servicio.

Se aplicará penalidades de acuerdo con lo establecido en el Apéndice "B" Penalidades, por incumplimiento en plazo de entrega y falta de integridad de la información.

El Reporte Ejecutivo Mensual debe estar compuesto por:

6.2.1. Resumen Ejecutivo

Dirigido a los miembros del Comité Ejecutivo y Comité Gerencial; además deberá ser publicado en el repositorio provisto por PETROPERÚ, para ser consultado solo por personal autorizado. Debe contener en forma gráfica el comportamiento de los Acuerdos de Soporte en la modalidad de métricas y semáforos, incluyendo los desvíos respecto a los Acuerdos de Soporte pactados, causas que los originaron y acciones a tomar para su corrección, logros y estado de los Servicios.

6.2.2. Detalle de Sustento

Dirigido a la Subgerencia Tecnologías de Información y Comunicaciones de PETROPERÚ. Debe contener la información relacionada con el comportamiento histórico de los indicadores usados para monitorizar los acuerdos de soporte durante el mes correspondiente y que sustentan el Resumen Ejecutivo y, adicionalmente:

- Informe de la medición acumulada de los Acuerdos de Soporte (UA).
- Resumen del estado de los Servicios, en la modalidad de métricas y semáforos, incluyendo los desvíos respecto a los Acuerdos de Soporte pactados, causas que los originaron y acciones a tomar.
- Cambios en la Organización del Servicio de Outsourcing, causas que los originaron y medidas tomadas.

7. INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA POR PETROPERU

7.1. OFICINA PRINCIPAL EN LIMA.

Espacio Físico y Mobiliario

PETROPERÚ dispone actualmente de la siguiente infraestructura básica que podría ser utilizada por el Contratista Outsourcing TI para proporcionar el servicio:

- a. Área para oficinas de 220 m²
 - a. Centro de Cómputo de un área aproximada de 140 m² dividido en cuatro (4) ambientes: sala de comunicaciones, sala de operadores, cintoteca y sala de servidores. Esta área estará bajo la responsabilidad del Contrato de Gestión Operativa TIC.
 - b. Área para taller de servicio y mantenimiento de equipos de 43 m² aproximadamente.
 - c. Dos (2) estanterías metálicas para equipos de cómputo (partes, piezas y repuestos) Dos (2) escritorios unipersonales, la mantención y renovación de estos muebles estará a cargo de PETROPERÚ.
 - d. Almacén de **equipos** al lado del Centro de Cómputo.

PETROPERÚ no proveerá estacionamientos para uso del personal Contratista.

PETROPERÚ dentro de sus instalaciones cuenta con servicios higiénicos en cada piso del edificio, los cuales son de uso compartido.

Las instalaciones que PETROPERÚ entregará al CONTRATISTA cuentan con cableado estructurado e instalaciones eléctricas.

El espacio físico y mobiliario provisto por PETROPERÚ para brindar el servicio correspondiente no tendrá costo alguno para EL CONTRATISTA. Tampoco lo tendrán los trabajos destinados a la mantención y renovación del mobiliario provisto por PETROPERÚ.

El acceso a los ambientes será solo para personal autorizado (vigilancia en el piso, entrada con fotocheck) con el fin de asegurar la seguridad en el mismo.

En caso EL CONTRATISTA requiera adecuar las instalaciones asignadas, será bajo su cuenta y riesgo, deberá incluir en su estructura de costos los cambios que requieren.

Red de Datos

- Red WAN Internet centralizado en Oficina Principal – Lima.
- Red WAN IP VPN – MPLS
- Red LAN en Oficina Principal

Cableado Eléctrico (Corriente Estabilizada – UPS)

Cableado de corriente y energía estabilizada (con aseguramiento de la continuidad de la misma) en la Oficina Principal en Lima, para alimentación de equipos administrados por EL CONTRATISTA.

Cableado estructurado de datos

Cableado de datos UTP, mínimo categoría 6, y puntos de red asociados en las áreas que se asignarán al CONTRATISTA

7.2. LOCALES DE SEDES Y PLANTAS DE VENTA.

Espacio Físico y Mobiliario

PETROPERÚ proveerá para el personal de EL CONTRATISTA destinado a brindar los servicios, un ambiente con mobiliario básico constituido por escritorio, silla y archivador en las dependencias de Tecnologías de Información y Comunicaciones de las sedes (Refinerías Conchán, Refinería Talara y Refinería Selva y las oficinas administrativas del Oleoducto Nor Peruano). En las demás sedes la presencia del personal será a demanda y en función a los recursos para el cumplimiento de los acuerdos de soporte; por lo que se le brindará para esas ocasiones un espacio provisional.

Red de Datos en las Sedes

- Red LAN en Sede Talara
- Red LAN en Sede Bayóvar
- Red LAN en Sede Iquitos
- Red LAN en Sede Lima – Refinería Conchán
- Red LAN en Sede Lima – Planta de Venta Callao

Red LAN en Sedes de Planta de Ventas, Terminales, Aeropuertos y Oficinas Administrativas de Comercial, El ámbito de la red comprende las sedes del Apéndice “XX” Localidades de usuario final, constituida por gabinete de comunicaciones con su sistema de monitoreo, sistema de cableado estructurado inteligente y equipos de comunicaciones de propiedad de PETROPERÚ.

Cableado Eléctrico (Corriente Estabilizada – UPS)

Cableado de corriente y energía estabilizada (con aseguramiento de la continuidad de la misma) en las Sedes y Plantas de Venta, para alimentación de equipos administrados por EL CONTRATISTA. Los equipos que se alberguen dentro del gabinete de comunicaciones cuentan con energía estabilizada de UPS y autonomía mínima de 1 hora y su sistema centralizado de monitoreo de energía desde Oficina Principal - Lima.

Cableado estructurado de datos

Cableado de datos UTP, mínimo categoría 6, y puntos de red asociados en las áreas que se asignarán al CONTRATISTA.

7.3. MÁQUINAS DE PETROPERÚ

Para efectos del servicio, PETROPERÚ proveerá la cantidad de 715 equipos, sobre las cuales EL CONTRATISTA deberá hacer extensivos todos los servicios solicitados en las Condiciones Técnicas, es decir que estos equipos también formarán parte del alcance del Servicio. En caso EL CONTRATISTA desee realizar el reemplazo de los mismos el costo asociado a ello correrá por su cuenta.

7.4. PROGRAMAS DE SISTEMA

PETROPERÚ proveerá los Programas de Sistemas que no están en el alcance del servicio del CONTRATISTA.

7.5. SERVICIO TELEFÓNICO, SUMINISTRO ELÉCTRICO Y OTROS

Los gastos del uso del servicio público telefónico serán asumidos por EL CONTRATISTA aplicando las tarifas de la empresa concesionaria, incluyendo todos los cargos e impuestos respectivos, para lo cual PETROPERÚ asignará, de acuerdo con procedimientos internos, códigos personales (PIN); y le hará llegar mensualmente al CONTRATISTA, para su débito, la relación de llamadas externas, individualizadas por código. PETROPERÚ procederá a emitir una Factura a nombre de EL CONTRATISTA por el monto del consumo telefónico.

El CONTRATISTA podrá optar por tener líneas telefónicas independientes. Sin embargo, en Oficina Principal PETROPERÚ no facilitará el cableado estructurado de planta externa y el reflejo del MDF hasta el gabinete del piso 5 (destinado a atender los puntos de voz y datos del Outsourcing TIC), solo se garantiza el cableado estructurado del gabinete a los puntos de los usuarios (personal del Outsourcing). En las demás sedes el Contratista deberá correr con los gastos que demande todo el cableado desde e incluyendo la planta externa.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar equipos móviles de comunicación intrínsecamente seguros a su personal que labore en las sedes operativas de PETROPERÚ, adicionalmente a los equipos de telefonía fija que se asignarán en las oficinas. Los equipos intrínsecamente seguros son aquellos que han sido certificados para trabajar en ambientes peligrosos y cuentan con certificaciones FM y CSA. Esta información debe constar en la hoja de datos del equipo y cada equipo debe estar rotulado con esta especificación.

Las llamadas entre el personal de EL CONTRATISTA y el personal de PETROPERÚ que se realicen a través de los circuitos internos de la red telefónica de PETROPERÚ, no tendrán cargo alguno para EL CONTRATISTA.

El consumo en telefonía móvil y otro medio de comunicación diferente a la telefonía fija, es a cuenta de EL CONTRATISTA, ya que no se usará infraestructura de PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá indicar el tipo de bloqueo/autorización para cada código personal asignado.

El suministro eléctrico y agua potable será provisto por PETROPERÚ sin costo alguno para EL CONTRATISTA.

Los servicios de limpieza y vigilancia externa, para las oficinas o áreas asignadas al personal del CONTRATISTA dentro de los locales de PETROPERÚ, será provisto por PETROPERÚ sin costo alguno para EL CONTRATISTA.

8. FOTOCOPIADO

EL CONTRATISTA deberá contar con facilidades para fotocopiado para la atención de los servicios a contratar. No es parte del alcance de los servicios el servicio de fotocopiado para los usuarios de **PETROPERÚ**.

Estas facilidades deben estar disponibles sólo en la Oficina Principal – Lima. No se requiere que **EL CONTRATISTA** cuente con sus propios equipos de fotocopiado en las otras sedes indicadas en el Apéndice “XX” Localidades de usuario final.

9. SEGURIDAD INDUSTRIAL

Es requisito indispensable que, desde el inicio del Contrato, EL CONTRATISTA provea, a su personal asignado a las Sedes, indumentaria de trabajo, que se encuentre

en buen estado: por lo menos dos uniformes al año que los identifique. Esto incluye pantalones, camisa con Logotipo de EL CONTRATISTA, botas de seguridad, casco¹ y casaca de invierno. El personal asignado a Iquitos, además, deberá contar con ropa impermeable y funda impermeabilizada con asa para el traslado de los equipos. Las características mínimas de la indumentaria requerida se encuentran descritas en el Apéndice “XX” Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades.

El personal de EL CONTRATISTA, asignado a áreas industriales o áreas consideradas de alto riesgo (según lo señalado en los dispositivos legales vigentes) deberá contar con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

De acuerdo con la Normativa vigente D.S. 003-98-SA, los empleados u obreros que laboran en Centros de Trabajo que desarrollan las actividades descritas en el Anexo 5 del Decreto Supremo N° 009-97-SA deben cumplir con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, por ser PETROPERÚ una empresa que cuenta con áreas industriales o áreas consideradas de alto riesgo (refinerías en Talara, Conchán, e Iquitos; campamento petrolero de Sargento Puño; y plantas de ventas y terminales).

Además, el personal de EL CONTRATISTA deberá cumplir con los requisitos para ingreso a las sedes de PETROPERÚ descritas en el Apéndice “H” Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades y presentar mensualmente a los coordinadores del servicio, como requisito obligatorio para el ingreso a las instalaciones, los siguientes documentos:

La “Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo” (fotocopia legalizada) emitida en concordancia con lo normado a Ley.

La “Ficha de Afiliación al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Salud” (Declaración Jurada) Formato 1025 de ESSALUD (fotocopia legalizada), debidamente suscrito por el Representante legal de EL CONTRATISTA y con el Visto Bueno de recepción por parte de ESSALUD.

EL CONTRATISTA mensualmente (hasta el quinto día hábil) deberá entregar a los coordinadores del servicio por parte de PETROPERÚ copia de la factura cancelada o medio probatorio del pago del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – Salud y Pensiones.

PETROPERÚ brindará al contratista el acceso suficiente, libre, sin cargo y seguro a las instalaciones, personal y/o recursos de PETROPERÚ, con el fin de que el contratista cumpla sus obligaciones, siempre y cuando el CONTRATISTA cumpla con lo indicado en el presente numeral así como en el Apéndice H “Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades”. En ese sentido, el contratista no será responsable por el retraso en el cumplimiento, ni por el incumplimiento de sus obligaciones, ocasionado por el retraso de PETROPERÚ en otorgar los accesos necesarios o por el retraso en cumplir cualquiera de sus obligaciones,

También el personal del CONTRATISTA, asignado a las Sedes: Talara, Oleoducto, Refinería Conchán, Iquitos y Plantas de Venta deberá contar con vacuna contra el tétano. El personal asignado a zona de selva, adicionalmente deberá contar con vacuna contra la fiebre amarilla y hepatitis B.

10. SEGURIDAD INFORMÁTICA

PETROPERÚ requiere que los servicios brindados por EL CONTRATISTA estén alineados a las buenas prácticas de seguridad, basado en la Política Corporativa de Seguridad de la Información, su Reglamento, Lineamientos y Procedimientos asociados que están basadas en las Normas Técnicas Peruanas NTP-ISO/IEC 17799 y

¹ EL CONTRATISTA debe cambiar el casco cuando venza el certificado de vigencia o cuando la evaluación que se realice luego de un incidente indique que es necesario su cambio.

NTP –ISO/IEC 27001: 2014. Asimismo, deberá tener en cuenta todos los aspectos relacionados con riesgos operativos y de tecnología de información asociados a este servicio.

EL CONTRATISTA deberá colocar en un repositorio provisto por PETROPERÚ las evidencias de ejecución de las actividades que sustentan la implementación del alineamiento a fin de que puedan ser consultadas en cualquier momento por los administradores del Contrato por parte de PETROPERÚ. La matriz debe mantenerse actualizada a lo largo del servicio, debiendo ser presentada a PETROPERÚ con una periodicidad anual.

EL CONTRATISTA deberá realizar como mínimo las siguientes actividades relacionadas con la Seguridad Informática:

- Establecer una clara y definida política de seguridad que sirva de guía a todos los otros servicios solicitados en los presentes términos de referencia.
- Supervisar proactivamente los niveles de seguridad analizando tendencias, nuevos riesgos, vulnerabilidades y cumplimiento de las medidas y contramedidas de seguridad informáticas implementadas.
- Apoyo y soporte a los usuarios finales en temas relacionados a seguridad informática dentro del alcance del servicio contratado.
- Cumplir y hacer cumplir toda política, norma o procedimiento de seguridad informática establecida conforme a la Política Corporativa de Seguridad de la Información de PETROPERÚ y su reglamento.
- Proveer toda infraestructura necesaria para detectar, eliminar, limpiar, bloquear y registrar toda incidencia causada por virus, spam, intrusos o accesos no autorizados a las plataformas informáticas, redes, sistemas, aplicaciones e información usadas por EL CONTRATISTA para brindar los servicios, así como licencias del software antivirus para computadoras personales que usará el personal del CONTRATISTA.
- Brindar todas las facilidades, libertad e independencia a toda compañía que realice auditoria de sistemas en relación con las acciones autorizadas por PETROPERÚ.
- Mantener actualizada la versión de los sistemas y productos, Base de datos, sistema operativo y firmware de sus servidores y equipos, incluyendo “fixes” o parches de seguridad y actualizaciones, garantizando que no exista un impacto negativo respecto a la disponibilidad o normal funcionamiento de la plataforma administrada en todos sus ambientes.
- Configuración de la Seguridad de los servidores, sistemas operativos y plataformas usadas para brindar los servicios, de acuerdo con la Política Corporativa de Seguridad de la Información, su reglamento y procedimientos asociados. La primera ejecución de esta actividad debe realizarse al inicio del servicio. Se adjunta la Política como parte del Apéndice “H” Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades. El Reglamento será entregado al CONTRATISTA.
- Verificar mensualmente las autorizaciones vigentes en los sistemas a su cargo de todos los usuarios, incluidas las autorizaciones otorgadas al personal de EL CONTRATISTA y al personal de PETROPERÚ y sus otros Contratistas según corresponda.
- Prevenir riesgos de accidentes y daños a los equipos e instalaciones.
- Evaluar semestralmente los riesgos de Tecnología de Información y Comunicaciones de los servicios brindados a PETROPERÚ para identificar amenazas y vulnerabilidades, hacer una lista de las medidas preventivas y proponer controles apropiados para manejar dichos riesgos. El resultado de estas evaluaciones deberá ser remitido a PETROPERÚ. El resultado de la primera evaluación de riesgos debe ser presentado a PETROPERÚ en el mes 3 de la Fase Operativa.

- Hacer cumplir las normas y políticas de seguridad de la información de PETROPERÚ y detectar las violaciones de seguridad dentro del ámbito de los servicios contratados. Remitir informe mensual a PETROPERÚ detallando los incidentes producidos y proponiendo soluciones que serán implementadas previa autorización de PETROPERÚ.
- Verificar que su personal conoce y acepta las medidas de seguridad establecidas así como sus responsabilidades al respecto.
- Verificar que sus empleados firmen los acuerdos de confidencialidad correspondientes a su cargo y responsabilidad.
- Ejecutar y mantener el Registro de Autorización de Acceso a Usuarios desde el inicio de la Fase Operativa y de acuerdo con las especificaciones e instrucciones proporcionadas por PETROPERÚ.
- Implementar el acceso basado en roles a nivel de red y de las aplicaciones que están bajo su administración y diseñar e implementar procedimientos para contraseñas fuertes. Los derechos de acceso se deben revisar periódicamente conjuntamente con PETROPERÚ.
- Elaborar un Plan de Seguridad Informática considerando los riesgos detectados. EL CONTRATISTA deberá ejecutar su Plan de la Fase Operativa del Contrato. Considerar lineamientos, políticas y normas definidas para la administración del riesgo operacional y tecnológico. Asimismo, dada la complejidad del tema, EL CONTRATISTA, de cara a obtener la aprobación respectiva, deberá realizar presentaciones del plan a los coordinadores del Servicio que PETROPERÚ designe.
- Monitorizar y evaluar el cumplimiento de dicho plan.

En caso EL CONTRATISTA incumpla los plazos establecidos, por cada día de demora se aplicará la penalidad indicada en el Apéndice “XX” Penalidades.

El Contratista deberá determinar la necesidad de asignación de especialistas para gestionar al interno de su organización el cumplimiento de este numeral.

PETROPERÚ brindará al CONTRATISTA el acceso suficiente, libre, sin cargo y seguro a las instalaciones, sistemas, información, personal y/o recursos de PETROPERÚ, con el fin de que EL CONTRATISTA cumpla sus obligaciones a solicitud y confirmación de PETROPERÚ, siempre y cuando EL CONTRATISTA cumpla con lo indicado en el presente numeral así como en el Apéndice “J” Procedimientos de Seguridad y Responsabilidades, dada estas condiciones EL CONTRATISTA no será responsable por el retraso en el cumplimiento, ni por el incumplimiento de sus obligaciones, ocasionado por el retraso de PETROPERÚ en otorgar los accesos necesarios o por el retraso en cumplir cualquiera de sus obligaciones.

De acuerdo con las mejores prácticas de las políticas de seguridad, EL CONTRATISTA deberá asumir el rol de “Depositario o Custodio” de la información de PETROPERÚ.

PETROPERÚ se encargará de establecer las normas y políticas necesarias para asegurar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de su información; para lo cual podrá requerir la asesoría y soporte de EL CONTRATISTA.

11. SERVICIOS

En caso PETROPERÚ solicite cualquier instalación, software, hardware o cualquier otro recurso, para la ejecución de los servicios, PETROPERÚ obtendrá oportunamente cualquier licencia o autorización que sea necesaria para poner dichos recursos a disposición del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA para proveer el software que se instalará en las máquinas de su propiedad que brindarán servicio a PETROPERÚ a través de la red, podrá utilizar el esquema que prefiera, mientras garantice el uso legal del software, para lo cual deberá acreditar mediante medio probatorio a PETROPERÚ la legalidad del mismo.

EL CONTRATISTA deberá encargarse de la gestión, administración, monitoreo, resolución de incidentes y problemas, y soporte técnico de dichos servicios durante la vigencia del Contrato.

EL CONTRATISTA deberá mantener actualizada toda la infraestructura con los parches, fixes o actualizaciones que sean necesarios para corregir los errores problemas o expuestos de seguridad que se presenten durante la prestación del servicio. Estos cambios serán manejados según el Proceso de Gestión de Cambios indicado en las Condiciones.

En caso de producirse pérdidas o daños parciales o totales en los equipos de EL CONTRATISTA mientras estén en las instalaciones de PETROPERÚ se hará uso de las pólizas de seguro requeridas en el numeral XII. Para ello EL CONTRATISTA deberá contar con documentación que evidencie el ingreso del equipo a las instalaciones de PETROPERÚ.

11.1. Máquinas de EL CONTRATISTA para la Gestión del Servicio

EL CONTRATISTA deberá proveer todas las máquinas y equipos requeridos por su personal para dar soporte adecuado a la totalidad de servicios requeridos en las Condiciones Técnicas, así como las máquinas que soporten adecuadamente las herramientas de gestión necesarias para la administración de los servicios.

Asimismo, proveerá los programas del sistema necesario para la operatividad de estas máquinas.

PETROPERÚ proveerá el espacio físico (RU) y la energía estabilizada que requiera el Contratista para instalar estos equipos.

11.2. Máquinas del CONTRATISTA para disposición de los usuarios

EL CONTRATISTA provee los equipos, estas máquinas serán utilizadas por personal de PETROPERÚ. Para el caso de los equipos portátiles estos podrán ser usados, a criterio de PETROPERÚ, fuera de sus instalaciones de acuerdo con las políticas de PETROPERÚ, para el uso de equipos portátiles dentro y fuera de las instalaciones de PETROPERÚ.

OPERATIVO					Backup	
SEDE	PC - Tipo A	PC - Tipo B	Laptop -Tipo A	Laptop - Tipo B	PC - Tipo B	Laptop Tipo B
Oficina Principal	33	91	169	160	8	3
Oleoducto - Piura	7	26	23	29	3	1
Oleoducto - Ruta	8	92	19	29		
Planta De Ventas	7	86	10	13	1	
Refinería Conchan	32	47	24	13	3	1
Refinería Selva	35	70	17	22	3	1
Refinería Talara	163	141	95	134	4	4
Total	285	553	357	400	22	10

A continuación, se indica la cantidad de monitores que deben incluirse como parte de este servicio, considerando que están incluidos en este cuadro los monitores para las computadoras personales indicados en este numeral (no se trata de un requerimiento de monitores adicionales a los que corresponde a cada máquina solicitada en este numeral):

Sede	Monitor LCD LED 17"	Monitor LCD LED 23"
Oficina Principal	151	0

Sede	Monitor LCD LED 17"	Monitor LCD LED 23"
Talara	132	62
Oleoducto	207	15
Conchán	67	15
Iquitos	108	6
Plantas de Ventas	86	0
TOTAL Asignados	751	98
Backup	22	4
TOTAL INVENTARIO	773	102

Los monitores deberán contar con los conectores necesarios para trabajar en forma óptima con las especificaciones de las computadoras personales indicadas en el APÉNDICE "XX" Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes.

(*) Los suministros necesarios para estas impresoras serán provistos por PETROPERÚ. EL CONTRATISTA deberá incluir como parte de los servicios un software que activamente alerte cada vez que algún consumible este llegando a su fin de ciclo de vida, este software deberá ser compatible con las impresoras láser a proveer indicadas en el APÉNDICE "XX" para lo cual deberá presentar documentación que garantiza la compatibilidad. Dicho software será utilizado por personal de PETROPERÚ para prever sus gastos en consumibles.

Los retrasos de EL CONTRATISTA por fuerza mayor serán justificados siempre y cuando estén referidos a los actos o hechos que afectando la normal ejecución del servicio, estén fuera del control racional de las partes y que no pueden ser previstos o que si están previstos no pueden ser evitados, siempre que tales hechos no acontezcan por negligencia de la parte que la invoca o de sus dependientes.

Para los casos en que PETROPERÚ requiera menor o mayor cantidad de máquinas a las contratadas, EL CONTRATISTA deberá retirar o proveer las máquinas requeridas como parte de este servicio; la cantidad de meses de provisión del servicio será determinada por PETROPERÚ y en todo caso no debe ser mayor a la fecha de culminación de los servicios por parte de EL CONTRATISTA, para tal efecto se procederá de acuerdo con lo indicado el APÉNDICE "K" GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO. En caso se ejecute y apruebe un control de cambios en el cual se adicionen equipos al Contrato, EL CONTRATISTA dispondrá hasta treinta (30) días calendario o previa coordinación y aprobación de PETROPERÚ, en caso de importaciones, podrá extenderse hasta 60 días, a partir de la fecha de aprobación del Control de Cambios al Contrato, para entregar e instalar los equipos de acuerdo con lo solicitado por PETROPERÚ, en caso de retiro de equipos el plazo para realizar esta tarea será de quince (15) días calendario.

Los Coordinadores del Servicio por parte de PETROPERÚ analizarán el tarifario presentado por EL CONTRATISTA y decidirán si el costo correspondiente es conveniente o no para PETROPERÚ. De no serlo, PETROPERÚ queda en libertad de poder alquilar máquinas de terceros y adicionarlas al servicio (a excepción de los servicios referidos al mantenimiento preventivo o correctivo de hardware que estarán a cargo del contratista que PETROPERÚ escoja para rentar dichas máquinas)

Una vez que una máquina ha sido arrendada por PETROPERÚ ésta deberá recibir todos los servicios que forman parte de las presentes Condiciones Técnicas.

Los gastos de transporte a las sedes o Plantas de Ventas o Terminales de las máquinas provistas en este numeral correrán por cuenta de EL CONTRATISTA.

11.3. Máquinas de EL CONTRATISTA para respaldo

EL CONTRATISTA deberá indicar la cantidad y tipo de Máquinas de respaldo que usará para asegurar la Continuidad del Servicio, para solucionar problemas por indisponibilidad relacionadas a falla de máquinas. Es responsabilidad del CONTRATISTA determinar el número de máquinas de respaldo que utilizará a fin de cumplir lo indicado y los Acuerdos de Soporte establecidos en el Apéndice “XX”.

Como mínimo EL CONTRATISTA deberá considerar suministrar la siguiente cantidad de equipos de respaldo. De requerirse más equipos para cumplir con lo indicado en el Apéndice “A” Acuerdos de Soporte (UA) es responsabilidad del CONTRATISTA proveer esos equipos para asegurar su cumplimiento.

Máquinas	LIMA	TALARA	IQUITOS	PIURA	CONCHÁN	PLANTA DE VENTAS	CALLAO	TOTAL
Computadoras Personales	8	4	3	3	3	1	0	22
Computadoras Portátiles	3	4	1	1	1	0	0	10
Impresoras Láser Blanco y Negro Alto Volumen	2	2	1	1	1	1	0	8
Impresoras Láser Blanco y Negro Bajo Volumen	3	0	1	3	2	3	0	12
Impresoras Láser Color Alto Volumen	0	0	1	1	1	0	0	3
Impresoras Láser Color Bajo Volumen	1	0	0	0	0	0	0	1
Impresoras Blanco y Negro Portátiles	0	1	0	0	0	0	0	1
Impresora Matricial de Red	0	1	1	0	2	6	0	10
Monitores LED 17"	8	4	3	3	3	1	0	22
Monitores LED 23"	0	1	1	1	1	0	0	4

Estas máquinas estarán disponibles en las sedes indicadas, debiendo mantenerse bajo costo y riesgo del CONTRATISTA y utilizadas exclusivamente como respaldo a los problemas anteriormente mencionados.

Los suministros necesarios para las impresoras de respaldo serán cubiertas por EL CONTRATISTA, estos son: Toner, fusor, Kit de Mantenimiento y Cartuchos de Cinta.

EL CONTRATISTA no podrá considerar, como parte de este parque, los equipos que son de propiedad de PETROPERÚ indicados en el Apéndice N “INVENTARIO DE MÁQUINAS DE PETROPERÚ”, considerando que dichos equipos son de segundo uso y no cuentan con tecnología actual. Sin embargo, podrán ser usados para emergencias previa conformidad de PETROPERÚ.

Las máquinas para suministrar deberán cumplir las consideraciones y especificaciones mínimas indicadas en el APÉNDICE “K” Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes.

EL CONTRATISTA deberá proveer los gastos de transporte de las máquinas de respaldo a cada sede de Operaciones o Plantas de Ventas.

Una vez que una máquina de respaldo se use en lugar de la original, el plazo para la reposición de esta última será de un mes, luego de lo cual, si aún no ha sido repuesta,

será considerada un recurso no brindado en el servicio y por tanto sujeto a penalidades de acuerdo con lo establecido en el Apéndice “B”.

Asimismo, deberá mantener permanentemente un conjunto de componentes básicos para mantenimiento correctivo compuesto por monitores, teclados, ratones (mouse), tarjetas, fuentes de poder, discos duro, así como otros dispositivos que considere conveniente, en la Sede Principal de San Isidro, así como en las sedes de Piura, Talara, Iquitos y Conchán. Será potestad de EL CONTRATISTA dimensionar la cantidad de repuestos que requiere para cumplir con los Acuerdos de Soporte solicitados. Asimismo, EL CONTRATISTA deberá correr con los gastos del transporte de estos componentes a las diversas sedes de PETROPERÚ.

Los repuestos o componentes básicos de las máquinas e impresoras dañados por mala manipulación del usuario no serán cubiertos por EL CONTRATISTA, serán asumidos por PETROPERÚ. EL CONTRATISTA deberá presentar un informe técnico evidenciando la mala manipulación del equipo detallando el caso y el sustento necesario para el mismo (fotos, videos, registros, etc.) a fin que sea reconocido como tal por PETROPERÚ.

Los componentes que se reemplacen luego de una avería o mantenimiento serán propiedad del CONTRATISTA.

PETROPERÚ brindará los almacenes con la seguridad y vigilancia requerida para el almacenamiento y custodia de los equipos de respaldo en cada sede. En caso de producirse pérdidas o daños totales o parciales durante esta custodia, se hará uso de las pólizas de seguro solicitadas en el numeral XII, para lo cual EL CONTRATISTA deberá contar con documentación que evidencie el ingreso del equipo las instalaciones de PETROPERÚ.

11.4. Programas del Sistema

EL CONTRATISTA debe asegurarse de mantener actualizado el software base (sistema operativo y software de ofimática), tanto de las máquinas que proveerá como de las que brindará PETROPERÚ para el servicio, a fin de reducir los expuestos de seguridad. Los costos asociados con las licencias que provea PETROPERÚ serán cubiertos por PETROPERÚ.

El listado de las máquinas y software que proporcionará PETROPERÚ se indica en los Apéndices “XX” y “XX” respectivamente. PETROPERÚ se asegurará de contar con contrato de soporte y mantenimiento para el hardware y software que proveerá para el servicio, mientras que EL CONTRATISTA se encargará de administrar dichos contratos y aplicar las actualizaciones, parches y lo que sea necesario para mantenerlos actualizados.

La actualización del software base debe estar sujeta al proceso de gestión de cambios, debido al impacto que puede ocasionar en el uso de las aplicaciones de PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá proveer las licencias de software del sistema operativo de las máquinas que suministrará para la renovación tecnológica, además deberá cubrir los costos de mantenimiento de este software durante la vigencia del contrato.

A partir del inicio de la Fase Operativa del Contrato, EL CONTRATISTA deberá usar una herramienta de gestión y distribución de parches y actualizaciones optimizando el uso del ancho de banda de las comunicaciones de Oficina Principal con las sedes operativas (Talara, Piura, Iquitos y Conchán), Terminal Callao y la Estación 7 del Oleoducto, de manera que un único paquete de actualización que atravesase dichos enlaces sea suficiente para actualizar todas las estaciones de trabajo de la sede en cuestión. Ver mayores detalles en el numeral Herramienta de Gestión de la Distribución de Software.

Los programas del sistema que utilizará para brindar los servicios deberán ser indicados por EL CONTRATISTA en su propuesta técnica de acuerdo con lo indicado en el Apéndice “C” Aplicaciones de EL CONTRATISTA.

PETROPERÚ se hará cargo del mantenimiento del software que proveerá como parte del Servicio.

11.5. Máquinas de PETROPERÚ

EL CONTRATISTA deberá gestionar los equipos propiedad de PETROPERÚ que son 715 laptops.

11.6. MESA DE SERVICIOS DIGITALES

EL CONTRATISTA deberá implementar una MESA DE SERVICIOS DIGITALES que sirva de punto de contacto entre los usuarios y la Gestión de Servicios TIC, la cual debe funcionar como centro neurálgico de todos los procesos de soporte a los servicios:

- Registrando y monitorizando incidentes y solicitudes de servicio.
- Aplicando soluciones a errores conocidos como parte de la Gestión de Incidentes.
- Colaborando con la Gestión de Configuraciones y Activos TI para asegurar la actualización de las Base de datos de configuración y activos (CMDB) correspondientes.
- Gestionando cambios solicitados por los usuarios mediante peticiones de servicio como parte de los procesos de Gestión de Cambios y Gestión de Entrega/versiones y despliegue.

La MESA DE SERVICIOS DIGITALES debe ser el punto único de contacto, de control, de seguimiento y de resolución de los incidentes, requerimientos o solicitudes de servicio que pudieran presentarse a nivel de usuario final respecto a todos los servicios que brinda la Gerencia Dpto. Tecnologías de Información a los usuarios de PETROPERÚ.

La MESA DE SERVICIOS DIGITALES administrará los requerimientos solicitados por los usuarios, lo que comprende recibir, registrar, dar el soporte de primer nivel, y escalar al grupo solucionador correspondiente como parte del soporte de segundo nivel y monitorizar los avances en la atención de todos los incidentes y requerimientos o solicitudes de servicio hasta su solución o finalización. El incidente o requerimiento se declarará solucionado/finalizado y cerrado únicamente con la aceptación del usuario atendido. La aceptación puede ser obtenida, de acuerdo con lo indicado en el Registro y Seguimiento de Tickets por tres medios: telefónico, correo electrónico o directamente en la herramienta de gestión de solicitudes de servicio, incidentes y problemas provista por EL CONTRATISTA. El procedimiento para utilizar en las situaciones en las que el usuario no de la conformidad a la atención recibida será revisado al inicio del servicio.

La MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá funcionar en el local del CONTRATISTA que puede estar dentro o fuera del territorio nacional. Para este fin EL CONTRATISTA proveerá los enlaces de comunicación y los componentes necesarios de tecnologías de información para permitir que los operadores de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES y el personal de soporte brinden el servicio en función a los Acuerdos de Soporte establecidos y con la seguridad y privacidad del caso. PETROPERÚ brindará los enlaces de comunicación y la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes. Es responsabilidad de EL CONTRATISTA establecer la arquitectura necesaria para cumplir las funcionalidades y acuerdos de soporte indicados en las Condiciones.

EL CONTRATISTA debe satisfacer los siguientes requerimientos para la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, los cuales deberán estar implementados para la prestación de los servicios:

- a. Definición de procedimientos y metodología de trabajo de las áreas de servicio.
- b. Los procedimientos deberán encontrarse alineados a los procesos para la Gestión de los Servicios de TI implementados por PETROPERÚ, los cuales están basados en ITIL. Para más información referirse a “PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TIC”.
- c. EL CONTRATISTA deberá proveer como parte de su servicio las herramientas de gestión requeridas para el registro, control y seguimiento de todos los incidentes y requerimientos de los usuarios y para la generación de reportes estadísticos.
- d. Proporcionar software, equipo y personal capacitado para las áreas de atención a Usuarios, garantizando que cumplan con las habilidades técnicas y de comunicación necesarias para brindar un servicio de calidad.
- e. Evaluación del personal de MESA DE SERVICIOS DIGITALES: evaluar trimestralmente al personal del servicio con el objetivo de identificar si cuenta con las habilidades necesarias para esta función y determinar las acciones a seguir para desarrollarlas en aquellos que no cuenten con ellas.
- f. Recopilará semestralmente la opinión de los Usuarios respecto a los servicios con el uso de sus herramientas de monitoreo de indicadores para la posterior evaluación de PETROPERÚ. EL CONTRATISTA debe proporcionar información de retroalimentación y alertar a sus administradores al encontrar situaciones que requieran una especial atención. También se medirá el nivel de servicio con base a las quejas de los usuarios y la calificación del servicio. EL CONTRATISTA deberá determinar el medio automatizado que usará para ejecutar la encuesta, asegurando la mayor participación posible de los usuarios con el fin de contar con información representativa que permita implementar mejoras en la atención del Servicio. El contenido de la encuesta deberá ser coordinado con PETROPERÚ previamente a su ejecución.
- g. Mantener el registro de Autorización de Acceso a Usuarios de acuerdo con las especificaciones e instrucciones proporcionadas por PETROPERÚ. El registro de autorización de accesos debe contener como mínimo la información concerniente a las solicitudes de altas/modificaciones/bajas de permisos y registros de auditoría de la ejecución de estas solicitudes.
- h. EL CONTRATISTA deberá proveer un número telefónico de atención gratuita a nivel nacional (líneas 0 800), para que los usuarios de PETROPERÚ puedan comunicarse con la MESA DE SERVICIOS DIGITALES provista por EL CONTRATISTA.

Si EL CONTRATISTA lo considera conveniente, es posible realizar una interconexión entre la central telefónica de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES y las centrales telefónicas de PETROPERÚ. Si EL CONTRATISTA opta por este tipo de solución, deberá tomar en cuenta que:

- Se cumpla con el Apéndice “XX” Acuerdos de soporte.
- La interconexión debe realizarse con todas las centrales telefónicas de PETROPERÚ
- La vía de comunicación debe ser independiente para cada central de PETROPERÚ de manera que ante la falla del enlace de comunicaciones con OFP, los usuarios de otra sede (por ejemplo Conchán) puedan seguir llamando a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES sin problemas.
- Dado que la red de comunicaciones privada de PETROPERÚ, es decir los enlaces de comunicaciones que interconectan sus diferentes sedes, no está diseñada para este tipo de tráfico, EL CONTRATISTA deberá correr con los

gastos que demande el aumento del ancho de banda en los enlaces actuales o la provisión de enlaces adicionales para soportar el tráfico de voz producto de la interconexión de la central telefónica de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES con las centrales de PETROPERÚ. Debemos indicar que PETROPERÚ no ha dispuesto de este tipo de servicio anteriormente.

- Se siga disponiendo de una línea 0800 para atender requerimientos e incidentes de usuarios viajeros.
- i. Debe garantizar mecanismos para la fácil ubicación del personal técnico tales como teléfonos celulares u otros.
- j. Servicio en Puntos Remotos y Plantas de Venta, proporcionando servicio técnico en el sitio.
- k. Servicio VIP para Gerentes y personal seleccionado.
- l. El personal asociado al CONTRATISTA tendrá permiso de ingreso a las dependencias, plantas de ventas, previa autorización de PETROPERÚ. Tomar en cuenta lo solicitado en el APÉNDICE A numeral 9 Seguridad Industrial.
- m. Uso de herramientas de control remoto para atención de requerimientos en el primer nivel de soporte técnico a nivel nacional.
- n. Generar métricas y reportes requeridos.
- o. Atención de requerimientos con base a la criticidad o cola de atención.

La MESA DE SERVICIOS DIGITALES atenderá a todos los usuarios y sus respectivos equipos (por ejemplo: estaciones de trabajo, impresoras, escáneres, teléfonos, etc) ubicados en las localidades indicadas en el Apéndice "I" Localidades de Usuario Final, hasta su solución o, de ser necesario según lo amerite la situación, lo escalará al grupo solucionador correspondiente que puede ser parte de la organización del CONTRATISTA, de PETROPERÚ o de otro de sus contratistas.

PETROPERÚ requiere que el servicio de MESA DE SERVICIOS DIGITALES, en base a las estadísticas, identifique problemas y realice recomendaciones para el mejoramiento del servicio.

11.7. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE TICKETS

El usuario podrá solicitar una atención a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES de cualquiera de las siguientes formas:

- a. Realizando una llamada a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, a un anexo interno de PETROPERÚ
- b. Realizando una llamada a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, a un teléfono externo asignado por EL CONTRATISTA (número de la serie 0800).
- c. Registrándola en el aplicativo web de Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas
- d. Enviando un correo electrónico a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, describiendo el evento.

Estos medios deben estar disponibles en un horario de atención de lunes a domingo con un esquema de 24x7 para el registro y seguimiento de tickets de todos los usuarios.

A todos los usuarios que soliciten una atención, la MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo. En el caso de que el reporte se realice vía correo electrónico o vía la herramienta web la generación del ticket deberá realizarse de forma automática. Si EL CONTRATISTA lo considera necesario podrá establecer plantillas para generación de incidentes o requerimientos vía correo electrónico. Por ejemplo, las plantillas podrían ser diseñadas para ser usadas directamente con el cliente de correo de PE-

TROPERÚ (IBM Notes Enterprise Client) con lo cual se puede estructurar la información y poder crear automáticamente los tickets de MESA DE SERVICIOS DIGITALES. Como referencia, las plantillas de correo electrónico de IBM Notes Enterprise Client se denominan impresos. EL CONTRATISTA es libre de usar la tecnología que considere apropiada para cumplir con este requerimiento.

Para todos los casos, se debe notificar al usuario que hizo la solicitud el número de ticket asignado de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de reporte	Tiempo máximo
Telefónico (ambos casos).	Al finalizar la llamada. Necesario realizar una grabación de la atención de la llamada
Vía Web.	Al finalizar el registro.
Vía correo electrónico.	No más de 5 minutos después que se recibió el mensaje que contenía la solicitud del usuario enviada por este medio.

EL CONTRATISTA deberá proveer una herramienta para automatizar el registro y seguimiento de las llamadas y solicitudes de atención, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota. Para mayor detalle ver “Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas”). La herramienta debe funcionar correctamente desde el primer día de vigencia del Contrato (Fase Operativa), para lo cual EL CONTRATISTA deberá disponer de esta herramienta al inicio del servicio.

Los agentes atenderán las llamadas desde la MESA DE SERVICIOS DIGITALES ubicada en el local de EL CONTRATISTA, crearán un registro de la solicitud de atención con su correspondiente número de identificación (ticket), el cual deberá ser comunicado al usuario que hace la solicitud, e iniciarán la determinación y resolución del incidente o atención de solicitudes de servicio. Si la solicitud requiere para su atención de un soporte de segundo nivel, el agente derivará el ticket a través de la herramienta de gestión de incidentes, solicitudes y problemas; y realizará el seguimiento hasta la solución o poder brindar una respuesta final para el usuario.

Responsabilidades: Entre las principales responsabilidades de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES estarán las siguientes:

1. Recibir y registrar los incidentes de los servicios Outsourcing TI reportados por los usuarios.
2. Identificar los equipos y configuraciones de los usuarios que reportan los incidentes o realizan solicitudes de servicios, sin tener que hacerles las preguntas del caso, ya que esta información debe ser accedida desde los inventarios.
3. Evaluación inicial del caso (incidente o solicitudes de servicio) y dar solución o derivar al grupo solucionador correspondiente para su atención inmediata.
4. Incidencias relacionadas a usuarios SAP: desbloqueo de usuarios, revisión de existencia de usuario, desbloqueo de contraseña.
5. Incidencias relacionadas a impresoras: desbloqueo de impresiones, creación de dispositivo de impresión, revisión de trabajos en spool.
6. Coordinar y comunicar el requerimiento al CONTRATISTA correspondiente, en caso el equipo cuente con garantía vigente o esté bajo convenio de mantenimiento.
7. Hacer seguimiento diario de cada caso hasta su cierre.
8. Realizar procesos de escalamiento al segundo nivel de soporte, al grupo solucionador correspondiente.
9. Mantener informado al usuario diariamente del estado y progreso de su caso.
10. Recibir e ingresar en la herramienta de seguimiento de inventarios la información recogida por medio del inventario inicial realizado por EL CONTRATISTA al inicio del servicio.

11. Mantener el seguimiento actualizado del inventario de hardware durante su ciclo de vida, que va desde la adquisición hasta su retiro o reemplazo, incluyendo los cambios efectuados durante la vida útil.
12. Proveer mensualmente las estadísticas de atenciones y seguimiento de inventario.
13. EL CONTRATISTA deberá proporcionar a PETROPERÚ información histórica del servicio y las estadísticas manejadas cuando finalice el contrato y toda vez que PETROPERÚ se lo requiera durante la vigencia del mismo.

La MESA DE SERVICIOS DIGITALES tendrá dos niveles de atención:

Primer nivel:	La atención es asumida directamente por el Agente de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES. Incluye la resolución de incidencias simples o de complejidad baja relacionadas con el alcance de los servicios, como por ejemplo el acceso de usuarios al sistema o soporte en la ejecución de alguna transacción que en la mayoría de los casos pueden ser resueltos telefónicamente, adicionalmente al registro y escalamiento de incidencias o problemas mayores que se presenten a los usuarios.
Segundo nivel:	En caso de que el agente no pueda solucionar el incidente o solicitud de servicio, éste será escalado para su atención a un grupo solucionador, Sub-Contratista o al personal técnico en sitio de EL CONTRATISTA, dependiendo del tipo de clasificación otorgado al incidente. Toda comunicación desde las áreas usuarias al Nivel 2 será canalizada a través de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Podrá existir un escalamiento jerárquico (interno o hacia PETROPERÚ) adicional al escalamiento funcional detallado en el cuadro, el mismo que no es limitativo y podrá ser mejorado de acuerdo con la experiencia de EL CONTRATISTA.

En caso necesarios, al inicio del servicio, los contratistas de los Servicios de Gestión Operativa TIC, Telefonía y Videoconferencia, Hosting Administrado y Administración de Aplicaciones deberán capacitar al personal del CONTRATISTA para que este último brinde el soporte técnico de primer nivel a los servicios que se determinen. Esta capacitación deberá relacionarse a los fundamentos técnicos necesarios de funcionamiento de los sistemas que forman parte de los servicios a los que acceden los usuarios finales y deberá reforzarse anualmente previa coordinación entre los contratistas involucrados. Dichas capacitaciones deberán considerar como mínimo lo siguiente:

Instructivo necesario (escrito o digital) para la realización de pruebas de operatividad o para atender requerimientos en el 1er nivel de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, incluyendo la configuración en las estaciones de trabajo de los sistemas.

Lineamientos para el escalamiento de incidentes al Soporte de Nivel 2 de los demás CONTRATISTAS, considerando como mínimo la siguiente información:

- Descripción del incidente / requerimiento
- Síntomas
- Instructivos para identificación del incidente / requerimiento.

Datos que deben recolectarse del usuario o información de ejecución que debe obtenerse con el usuario.

Persona o grupo solucionador a quien se deberá escalar el incidente y los datos de contacto respectivos.

Priorización.

Estos lineamientos deberán ser revisados y actualizados según sea necesario durante la vigencia del Contrato.

TOMA REMOTA DE CONTROL DE ESTACIONES DE TRABAJO

EL CONTRATISTA deberá usar una herramienta de toma remota de control de las estaciones de trabajo. Mediante el uso de esta herramienta se deberá dar soporte inmediato a los usuarios sin incurrir en la movilización de personal en los casos que aplique.

Este servicio deberá permitir:

- Tomar Control de las Estaciones de Trabajo de manera remota para brindar soporte directo a los usuarios frente a problemas con la operación de sus equipos.
- Observar las acciones realizadas en las Estaciones de Trabajo de los usuarios desde una consola remota para guiarlos en la resolución de problemas.

EL CONTRATISTA deberá proveer el hardware y software que garanticen la toma remota de control y distribución remota de software de acuerdo con los anchos de banda de los enlaces a las sedes operativas y Plantas de Venta indicadas en el Apéndice “I” Localidades de usuario final.

La herramienta de Toma de Remota de control de estaciones de trabajo, en todas las sedes de PETROPERÚ debe estar disponible y usarse a partir del primer día de la Fase Operativa del Contrato.

En caso EL CONTRATISTA incumpla los plazos establecidos, por cada día de demora se aplicará la penalidad indicada en el Apéndice “D” Penalidades.

PRIORIZACIÓN DE LAS ATENCIONES DE MESA DE SERVICIOS DIGITALES

EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta que para los incidentes y problemas se deberá asignar una prioridad a cada evento recibido según la magnitud del incidente o problema. La MESA DE SERVICIOS DIGITALES asignará el grado de prioridad a los tickets de acuerdo a los lineamientos que PETROPERÚ establecerá para ello al inicio del servicio.

La siguiente tabla indica las prioridades que se deben utilizar para la atención de los incidentes reportados, así como para hacer seguimiento a los Acuerdos de Soporte:

Prioridad	Definición
Prioridad Crítica	El equipo o servicio no está operativo u opera con severas restricciones afectando en forma masiva o poniendo en riesgo el trabajo. La atención debe ser inmediata y permanente hasta su solución. Se incluye la atención a la comunicación con las Plantas de Ventas e incidentes que impidan la facturación.
Prioridad 1	El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o de un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra detenido.
Prioridad 2	El equipo, sistema o programa opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo reducido.
Prioridad 3	El equipo, sistema o programa opera con ciertas restricciones. Impacto mínimo para el usuario. El problema no representa riesgo o impacto en la culminación de un trabajo.

SOPORTE A USUARIOS EN LAS APLICACIONES

EL CONTRATISTA será el punto de recepción (por vía telefónica, correo electrónico, o web) por el cual se canalizarán todos los incidentes, consultas, requerimientos y errores de carácter operativo que estén relacionados con el funcionamiento de los sistemas y soluciones cubiertos por el servicio, incluyendo las aplicaciones propiedad de PETROPERÚ, brindando el soporte de primer nivel y derivando la atención al nivel 2 cuando sea necesario.

Los problemas y requerimientos que deberán ser atendidos por el agente de MESA DE SERVICIOS DIGITALES encargado de este soporte son:

- Acceso al sistema o solución, verificación de la conectividad.
- Resolución de dudas de funcionamiento operativo.
- Verificación de la conexión al sistema.
- Verificación de procesos activos.
- Recepción de problemas relacionados con reportes o impresiones.

- Identificación de mensajes de error de los sistemas usados en PETROPERÚ con el fin de apoyar en la obtención de la solución.

El personal de EL CONTRATISTA será capacitado, de manera gratuita, por el contratista del Servicio de Administración de Aplicaciones, a fin de poder brindar este servicio a satisfacción de PETROPERÚ. Esta capacitación estará relacionada a los fundamentos técnicos necesarios de funcionamiento de los aplicativos y el procedimiento escrito para brindar el soporte a las mismas. Adicionalmente, se contará con una base de datos de conocimiento desde donde podrá consultar temas relacionados.

La Atención de Incidentes, Problemas y Consultas, consiste en la atención y resolución de dudas o consultas funcionales, corrección de fallas en el desarrollo o configuración de procesos operativos o desarrollo de mejoras que impliquen la implementación de funcionalidades básicas adicionales, relacionadas con los sistemas usados en PETROPERÚ. Para cumplir con este objetivo se han definido niveles de atención en el cual el CONTRATISTA formará parte del modelo de atención, considerando las siguientes actividades:

- El nivel 1 de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES será atendido por EL CONTRATISTA
- El nivel 2 será atendido por el proveedor del Servicio de Administración de Aplicaciones u otros Grupos Solucionadores de PETROPERÚ, según sea el caso.

SOPORTE A USUARIOS SAP

Uno de los objetivos de este servicio será brindar soporte de primer nivel a los usuarios SAP dentro de la organización.

Para cumplir con este objetivo se han definido niveles de atención en el cual el CONTRATISTA formará parte del modelo de atención, considerando las siguientes actividades:

- El nivel 1 de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES será atendido por EL CONTRATISTA. No se requiere soporte funcional SAP como parte de la atención de este nivel.
- El nivel 2 será atendido por los Grupos Solucionadores de PETROPERÚ o sus CONTRATISTAS, según sea el caso.

El alcance del nivel 1 de MESA DE SERVICIOS DIGITALES para soporte a SAP debe incluir como mínimo requerimientos e incidentes relacionados con:

- Problemas con asignación de roles y perfiles
- Respuestas a consultas referidas a cómo ejecutar las transacciones más representativas, indicando la ruta de acceso al manual o procedimientos de uso. Precisamos que no es necesario que el personal de MESA DE SERVICIOS DIGITALES brinde soporte funcional.
- Registro y Documentación de requerimientos e incidentes en el SOLMAN y en la herramienta de gestión de requerimientos, incidentes y problemas.
- Soporte básico en base a scripts o instructivos predefinidos, los cuales se irán agregando a la base de datos de conocimiento, como respuesta a la atención de los problemas e incidentes top que se incluyan en el reporte mensual del servicio de MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

El nivel 1 de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES además de hacerlo en la herramienta de gestión de solicitudes de servicio, incidentes y problemas, deberá registrar la información referente a requerimientos e incidentes en la herramienta SOLMAN - Service Desk de SAP a fin de que sean derivados al grupo solucionador del contrato de Administración de Aplicaciones. Al inicio del servicio, EL CONTRATISTA deberá coordinar

con PETROPERÚ, y con el contratista del Servicio de Administración de Aplicaciones, los procedimientos para registro, modificación, consulta y cierre de incidentes relacionados con las Aplicaciones en la herramienta SOLMAN.

La ejecución de las órdenes de transporte SAP (OT) y las copias de mandantes serán consideradas como requerimientos de Nivel 2, a cargo del contratista del Servicio de Hosting Administrado de Aplicaciones. Los requerimientos de ejecución de las mismas ingresarán vía correo electrónico, vía telefónica o web.

El contratista del Servicio de Administración de Aplicaciones brindará la capacitación al personal del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES en el manejo de la herramienta SOLMAN (SAP Solution Manager), incluyendo la entrega del instructivo correspondiente (físico o digital).

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

Los problemas y requerimientos que deberán ser atendidos por el agente de MESA DE SERVICIOS DIGITALES encargado de este soporte son:

- Verificación de usuarios activos.
- Cambio de contraseñas olvidadas o bloqueadas.
- Recepción y atención de problemas de cambio de contraseña.
- Recepción y atención de solicitudes, por usuario, de creación, modificación y eliminación de cuentas (usuarios y contraseñas) a través de las Solicitudes de Acceso a Facilidades de Cómputo (SAFC). El tiempo de atención de las mismas es de máximo 24 horas.

Los sistemas que requieren la gestión operativa de las cuentas son: directorio corporativo, el sistema Datawarehouse, la Solución SAP, Gestión Documental, las aplicaciones web y las soluciones y herramientas que provean los otros contratistas Outsourcing TI como parte de los servicios.

Las atenciones por administración de usuarios serán contabilizadas a partir del cumplimiento de las aprobaciones por parte de PETROPERÚ y la disponibilidad de los requisitos correspondientes. Estas tareas serán asumidas como prioridad 3 a no ser que se indique lo contrario.

Las SAFC que registren demoras originadas por otros contratistas serán exoneradas del cumplimiento del tiempo máximo de atención establecido, siempre y cuando el Contratista defina un procedimiento que permita registrar y medir los escalamientos.

Los otros contratistas de Outsourcing de TI (Gestión Operativa TIC, Hosting Administrado de Aplicaciones, y Telefonía y Videoconferencia) proveerán en uso una aplicación que permita desbloquear y resetear contraseñas olvidadas en las plataformas que estén bajo su administración.

INVENTARIOS DE HARDWARE Y SOFTWARE

EL CONTRATISTA deberá contar con una herramienta que ayude a optimizar el proceso de toma de inventario de los equipos comprendidos en el Servicio de tal forma que se pueda contar con información actualizada y confiable de manera permanente, que cumpla con las funcionalidades indicadas en este numeral.

Para la realización de este servicio, EL CONTRATISTA deberá:

- Estandarizar la configuración básica de los equipos y definición de políticas.
- Tener información actualizada, entendible, completa y detallada del hardware y software de todos los equipos de PETROPERÚ y de los Contratistas Outsourcing TI, comprendidos dentro de los servicios contratados, en una base de datos.
- Generar parámetros para estaciones de trabajo (según tipos de usuarios).

- Conocer la ubicación física de cada estación de trabajo (computadoras personales y portátiles incluyendo sus accesorios) y dispositivo (impresora, switch, entre otros) permitiendo disponer de información para una mejor distribución de las máquinas en la red. Identificar el propietario de la máquina y si tiene garantía. La información respecto a la garantía de equipos de su propiedad será proporcionada por PETROPERÚ al inicio del servicio.
- Identificar al usuario al cual está asignado el equipo o software.
- Identificar la antigüedad de uso del equipo.
- Mantener un repositorio digital para el registro y archivo de guías de remisión y pases de salida de equipos. PETROPERÚ deberá contar con acceso al mismo.
- Monitorizar y generar alarmas cada vez que exista un cambio en el inventario de hardware o software.
- Identificar la instalación de software no autorizado.
- Identificación de la desinstalación de software de uso obligatorio (ejemplo: anti-virus). Auditar procesos de instalación y desinstalación de hardware.
- Registro histórico y actualizado de los cambios ocurridos en cada estación de trabajo u equipo.
- Permitirá identificar los accesorios (disco duro externo, parlantes, etc.) o partes (memoria, tarjeta de video, etc.) de propiedad de PETROPERÚ que están instalados con/en los equipos del(os) contratista(s), así como el historial de movimientos/cambios asociados a los mencionados dispositivos.
- Ejecutar reportes amigables, que puedan ser personalizados en el momento por el personal administrador del Contrato, por diferentes componentes, de los equipos (hardware) y las aplicaciones (software) comprendidos en el servicio. La información deberá estar presentada en una forma ordenada y clara que facilite verificar los datos que, a criterio de PETROPERÚ, permitan validar el uso del hardware y software.

En caso EL CONTRATISTA incumpla los plazos establecidos, por cada día de demora se aplicará la penalidad indicada en el Apéndice “D” Penalidades.

Las características mínimas que deben tomarse en cuenta para las herramientas que EL CONTRATISTA debe usar para brindar este servicio se indican en “Gestión de Inventarios de Equipos” y en “Gestión de Inventarios de Software.”

Inventario de Hardware

En el caso particular de las computadoras, los componentes de Hardware que serán inventariados y que deberán ser incluidos en el reporte serán:

- Marca del Procesador (ejemplos: Intel, AMD).
- Tipo del Procesador (ejemplos: Core i5, Core i7).
- Modelo del Procesador (ejemplos: TK-17, E3550.)
- Velocidad del Procesador.
- Tamaño del disco duro.
- Espacio Disponible de disco duro.
- Cantidad, tipo de socket,
- Velocidad y capacidad de módulos de memoria instalados.
- Modelo de Tarjeta de Red. Dirección MAC de la Tarjeta de Red.
- Host IP

Para el caso de equipos de comunicación, la información que se deberá considerar como mínimo en el inventario, siempre y cuando aplique, será:

- Datos generales: marca, modelo, n° serie, PoE/no PoE, etc.
- Dirección IP, dirección física o MAC
- Puertos de acceso, puertos de enlace
- Número de puertos

- Ubicación física

EL CONTRATISTA deberá considerar las características principales de los demás equipos que sean inventariados como parte de este servicio.

Inventario y Control de Licencias de Software

Inventario y Control de licencias de software detallado y actualizado:

- Deberá contar con una herramienta que permita realizar la detección automática del software instalado en los equipos. El Informe deberá estar disponible desde la consola de administración de los servicios y deberá estar presentado en una forma ordenada, clara que permita verificar: software instalado por tipo, marcas, usuarios, sedes, versión, que permita validar el uso del software.
- La herramienta permitirá realizar la conciliación entre las licencias adquiridas y el software instalado en los equipos (Estaciones de Trabajo, Servidores).
- Permitirá identificar el siguiente software:
- Software Base y todo el software ejecutable (.EXE), nombre del producto, versión, en que unidad está instalado, ruta y tamaño.
- Archivo o Software por extensión: Debe permitir recolectar por defecto las extensiones .EXE y extensiones adicionales de software (.MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras), en que unidad está instalado, ruta y tamaño.
- Deberá permitir borrar o copiar remotamente cualquier software registrado.

El reporte de inventario debe clasificar el software entre licenciado y no licenciado (aquel que ha sido instalado en las estaciones de trabajo sin haberse adquirido una licencia para su uso de manera legal) para lo cual PETROPERÚ, en caso aplique, al inicio del servicio, brindara el listado de licencias adquiridas y su respectiva documentación a fin que forme parte del inventario inicial de software licenciado.

El reporte de inventario de software licenciado deberá incluir un reporte de software licenciado versus software licenciado instalado.

Los componentes de Software que deberán ser inventariados serán incluidos en el reporte que será entregado a PETROPERÚ:

- Nombre del software / componente.
- Versión del software / componente

Asimismo, se podrá ampliar esta relación de software con las aplicaciones desarrolladas por PETROPERÚ para que éstas puedan aparecer en los reportes de inventario. Se estima un máximo de 4 aplicaciones desarrolladas o adquiridas al mes.

INSTALACIÓN, MOVIMIENTO, ADICIÓN O CAMBIO DE MÁQUINAS DE USUARIO FINAL (IMAC DE HARDWARE)

Las instalaciones y traslados de equipos se refieren a las estaciones de trabajo e impresoras incluyendo sus respectivos periféricos.

Este servicio deberá incluir:

- Instalaciones: la programación y ejecución de las actividades de instalación de equipos informáticos. Asimismo, deberá efectuar la personalización del usuario en los equipos (incluyendo el perfil y datos del usuario para uso del equipo)
- Movimientos: el traslado de equipos por reubicaciones, reemplazos o discontinuidad de los equipos y componentes de las estaciones de trabajo dentro de la misma localidad.
- Adiciones: Adición de componentes a equipos ya existentes.
- Cambios: Cambio de partes a equipos ya existentes.

La terminación de cada actividad de este tipo, requerirá la aceptación y firma del usuario así como la actualización del sistema de seguimiento de activos que manejará EL CONTRATISTA. En caso necesario, al inicio del servicio se establecerá el formato a usar.

PETROPERÚ proveerá las partes, cables y demás servicios relacionados, excluyendo aquellas que se hayan solicitado al CONTRATISTA, para que realice la instalación correspondiente..

PETROPERÚ proveerá los materiales y servicios relacionados con el movimiento de máquinas. En los casos de traslados de una provincia a otra, PETROPERÚ asumirá los costos de transporte de los equipos (no incluye los traslados que se realicen debido a la ejecución del Plan de Renovación Tecnológica).

En caso de retiro de máquinas por condición de obsoletas implica que EL CONTRATISTA procederá al borrado lógico y físico de la información almacenada en estas máquinas con una herramienta adecuada para este fin y siguiendo los lineamientos establecidos en la Política Corporativa de Seguridad de la Información de PETROPERÚ, su reglamento, lineamientos y procedimientos asociados. EL CONTRATISTA definirá la herramienta que utilizará como parte de su solución para cumplir con lo solicitado.

SEGUIMIENTO DE ACTIVOS

Este servicio está orientado a realizar el seguimiento de los activos (hardware) comprendidos dentro del Servicio. Comprenderá la definición de los procesos para hacer el seguimiento del hardware a través de su ciclo de vida. Están considerados además de los datos del activo, tales como marca, modelo y número de serie, los relacionados con la ubicación física y usuario asignado.

El seguimiento de activos deberá comprender:

- Definir, diseñar y mantener actualizada la base de datos de activos de configuraciones (CMDB).
- Seguimiento del activo e información asociada al mismo, desde su compra, recibo, instalación, hasta su baja.

EL CONTRATISTA deberá realizar un inventario físico al inicio del servicio y, de forma mensual, deberá realizar muestreos aleatorios del 10% del parque total de equipos comprendidos dentro del Servicio, permitiendo verificar su ubicación y usuario asignado. Este servicio no deberá afectar el desempeño de los grupos solucionadores de segundo nivel de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES (soporte en sitio). El usuario deberá firmar una hoja de visita, la cual se entregará con el reporte de esta tarea adjunto al Reporte Ejecutivo Mensual. Como información referencial para el dimensionamiento, se deberá considerar los equipos indicados en el numeral 11.5 del apéndice A "MÁQUINAS DE PETROPERÚ". La metodología por emplear para este inventario deberá ser definida por el CONTRATISTA previa coordinación y aprobación de PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ al inicio y al final del servicio un reporte de los activos ordenados por localidad, incluyendo como mínimo ubicación y usuario asignado. En el caso de los equipos de propiedad de PETROPERÚ, este reporte deberá contener además el código de activo fijo asignado a cada equipo, siendo PETROPERÚ responsable de proporcionar esta información al CONTRATISTA.

Con frecuencia mensual, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ el nuevo saldo de inventario de equipos, incluyendo información de las instalaciones, movimientos, adiciones o cambios de hardware realizados durante el periodo en cuestión. Esta información será enviada vía correo electrónico en archivo de texto o en una hoja de cálculo a los Coordinadores de servicio de PETROPERÚ y estar disponible para ser accedida a través de la herramienta de gestión de inventario de equipos. La información

registrada en las herramientas de gestión de inventarios de equipos deberá ser actualizada en cuanto las instalaciones, movimientos, adiciones o cambios ocurran y será usada para actualizar la base de datos de configuraciones (CMDB)

INSTALACIÓN, MOVIMIENTO, ADICIÓN O CAMBIO DE SOFTWARE EN MÁQUINAS DE USUARIO FINAL (IMAC DE SOFTWARE)

Este servicio deberá incluir:

- Instalaciones – Instalaciones de software en los equipos bajo el alcance, debiendo sujetarse a los estándares definidos, generando imágenes por cada plataforma definida en los estándares.
- Movimientos – Instalación y desinstalación de software específico trasladando la licencia de una máquina a otra.
- Adiciones – Adición de un software a una máquina ya en servicio.
- Cambios – Actualización de versiones puntuales u otros cambios.

La terminación de cada actividad de este tipo, requerirá la aceptación y firma del usuario así como la actualización del sistema de seguimiento de activos en lo que corresponda.

El CONTRATISTA podrá atender estos requerimientos de manera presencial o remota. En caso de escoger la segunda opción, deberá velar por que esta actividad no genere una saturación en la red que impacte en las operaciones de negocio de PETROPERÚ. Ejemplo de IMAC de software; un software usado en una sede se reasigne a un usuario de otra sede.

Con frecuencia mensual, EL CONTRATISTA deberá entregar a PETROPERÚ el nuevo saldo de inventario de software, incluyendo información de las instalaciones, movimientos, adiciones o cambios de software realizados durante el periodo en cuestión. Esta información será enviada vía correo electrónico en archivo de texto o en una hoja de cálculo a los Coordinadores de servicio de PETROPERÚ y estar disponible para ser accedida a través de la herramienta de gestión de inventario de software. La información registrada en las herramientas de gestión de inventarios de software deberá ser actualizada en cuanto las instalaciones, movimientos, adiciones o cambios ocurran y será usada para actualizar la base de datos de configuraciones (CMDB)

PETROPERÚ proveerá las licencias y los medios magnéticos de los software que no son parte del alcance del CONTRATISTA, relacionados con las máquinas de usuario final para que EL CONTRATISTA realice la instalación correspondiente.

EL CONTRATISTA deberá mantener un repositorio actualizado con los medios magnéticos del software de propiedad de PETROPERÚ y de los programas que se provean como parte de la ejecución de los Servicio de Outsourcing TI.

REPORTES DE GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS DIGITALES

EL CONTRATISTA deberá proporcionar mensualmente, adjunto al Reporte Ejecutivo Mensual, reportes de gestión para la toma de decisiones de PETROPERÚ. Los reportes de gestión deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

Problemas resueltos vs. Tiempo.- Las llamadas de entrada se registrarán con fecha y hora de inicio; asimismo, al momento en que la llamada sea solucionada telefónicamente, se registrará la fecha y hora. En caso el problema sea escalado, se registrará la fecha y hora de inicio del proceso de escalamiento, que corresponde al momento en que se transfiere al técnico de soporte en sitio, al especialista de segundo nivel o a quien corresponda; en el momento de la solución del requerimiento se registrará la fecha y hora de la solución.

Distribución de llamadas con ratio de atención y abandono.- Generar reportes sobre tiempo de atención de llamadas, cantidad de llamadas atendidas, llamadas abandonadas y tiempo promedio de abandono.

Índice de insatisfacción de usuarios.- La información para generar este tipo de reportes provendrá de las encuestas a los usuarios sobre el servicio una vez finalizada la atención por parte de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES. Estas encuestas serán emitidas automáticamente al finalizar cada atención, sea ésta un requerimiento, un incidente o un problema..

Nivel de efectividad de primer nivel y segundo nivel. En ambas instancias, tener un registro de la actividad por tiempo de solución de cada agente de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES y/o grupo solucionador, con el fin de identificar puntos débiles del servicio.

Indicadores de los diez (10) problemas reincidentes para la toma de decisiones. Todo registro de problema, en apertura o clausura de éste, ya sea en primer o segundo nivel, requiere de un registro del tipo de problema reportado, así como su solución. Con esta información, junto con el registro de la cantidad de llamadas, se debe generar un reporte sobre los problemas reincidentes. Este reporte deberá incluir propuestas de mejora (por cada uno de los 10 puntos) y un Plan de Acción respecto a las reincidencias detectadas.

ENLACE DE COMUNICACIONES CONTRATISTA – PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá proveer un enlace comunicación entre el local donde opera la MESA DE SERVICIOS DIGITALES y el nodo de comunicaciones de la Oficina Principal de PETROPERÚ – San Isidro, que permita cumplir los Acuerdos de Soporte requeridos por PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá contar con una herramienta que permita el monitoreo del consumo de ancho de banda de las herramientas requeridas para la atención de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

EL CONTRATISTA es responsable de mantener en óptimas condiciones la comunicación entre PETROPERÚ y el local donde opera la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

DIMENSIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS DIGITALES

EL CONTRATISTA deberá mantener en su organización los recursos de personal calificado y las herramientas necesarias para cumplir con el presente servicio. En tal sentido, deberá tener como base para su estimación lo siguiente:

El Soporte en Sitio deberá ser brindado en todas las localidades indicadas en el Apéndice “I” Localidades de Usuario Final. La cantidad de recursos que se asigne deberá dimensionarse en razón al número de usuarios por localidad y al cumplimiento de los acuerdos de soporte solicitados en las presentes Condiciones Técnicas.

El transporte a Almacenes Piura y Planta de Ventas Piura deberá ser cubierto por EL CONTRATISTA. Como referencia el actual Contratista realiza un promedio de dos visitas mensuales a cada uno de estos locales. Ambos locales se encuentran dentro de la ciudad de Piura.

El transporte Piura-Bayóvar-Piura corre por cuenta de PETROPERÚ.

La Refinería El Milagro y la Planta de Ventas El Milagro están ubicadas geográficamente contiguas a la Estación 7 del Oleoducto.

PETROPERÚ brindará alojamiento y alimentación al técnico encargado del servicio en las estaciones del Oleoducto (1, 5, 6, 7, 8, 9, Morona, campamento Sargento Puño, Refinería y Planta de Ventas El Milagro). Adicionalmente, en estas localidades, se brindará un soporte en sitio itinerante (un técnico se traslada entre las localidades) y la severidad aplica cuando el técnico se encuentre en la localidad

Para el caso de las demás estaciones del Oleoducto, PETROPERÚ brindará el servicio de alimentación, transporte y alojamiento. El transporte está supeditado a nuestro Programa de Ingresos y Salidas a las Estaciones.

Para el caso de la Estación de Andoas, el soporte en sitio deberá brindarse desde Oficina Principal. En este caso, el transporte, alojamiento y alimentación también será brindado por PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA deberá determinar la modalidad de relevos del personal asignado a esta labor para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de soporte.

PETROPERÚ identificará los usuarios que requieren una atención especial y el tipo de problema que podrán presentar. A estos usuarios se les denominará usuarios VIP, los cuales serán alcanzados al CONTRATISTA y podrán representar aproximadamente el 10% del total de usuarios (10% de cada sede). El tiempo de respuesta promedio para estos usuarios será de 30 minutos. Este tiempo será computado desde la detección de un incidente (Por monitoreo o llamada del usuario) o desde la recepción de un pedido de atención hasta el inicio de las actividades de atención por parte del técnico asignado.

Para dimensionar adecuadamente el servicio, se deberá tener en cuenta la siguiente distribución de equipos de cómputo (incluye computadoras físicas):

SEDE	Estaciones de Trabajo
SEDE OFP	892
SEDE TALARA	550
SEDE OLEODUCTO	318
SEDE SELVA	217
SEDE CONCHÁN	228
TERMINALES Y PLANTAS DE VENTA	109
MUSEO DEL PETRÓLEO – PARQUE DE LAS LEYENDAS	1
TOTALES	2315

Estas cantidades son referenciales con una variación de +/- 10% y pueden variar en el tiempo de acuerdo con la evolución del servicio. Si la variación es mayor a la indicada se manejará haciendo uso del tarifario propuesto por EL CONTRATISTA y la Control de Cambios al Contrato (numeral XV).

Para la presentación del tarifario sobre el incremento en la provisión de este servicio, deberá considerarse el formato establecido en el numeral XV. Control de Cambios al Contrato.

Un nivel de prioridad será asignado a cada evento recibido según la gravedad del problema. La atención de los eventos será como sigue:

Tiempos de Intervención (o tiempo de Respuesta) de acuerdo con la Prioridad

Prioridad	Limite Administrativo	Limite Operativo
Prioridad Crítica	0.5 hora	0.5 hora
Prioridad 1	2 horas	1 hora
Prioridad 2	3 horas	1.5 horas
Prioridad 3	4 horas	2 horas

Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinerías, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP.

Límite Administrativo: para sedes y dependencias administrativas de las refinerías y el Oleoducto.

Tiempos de Acción Correctiva (o tiempo de Resolución) de acuerdo con la Prioridad

Prioridad	Limite Administrativo	Limite Operativo
Prioridad Crítica	3 horas	2 horas
Prioridad 1	6 horas	4 horas
Prioridad 2	8 horas	5 horas
Prioridad 3	12 horas	6 horas

Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinerías, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP.

Límite Administrativo: para sedes administrativas y dependencias administrativas de las refinerías y el Oleoducto.

Consideraciones respecto a los términos y parámetros de los cuadros de Tiempo de Respuesta:

- Tiempo de Respuesta Promedio: Es el tiempo transcurrido desde la detección de un incidente (Por monitoreo o llamada del usuario) o desde la recepción de un pedido de atención hasta el inicio de las actividades de atención por parte del técnico asignado.
- Distribución de incidencias: Es el porcentaje máximo de incidencias o requerimientos por prioridad dentro del cual se mantienen los Acuerdos de Soporte definidos.

Los Tiempos de Respuesta Promedio de requerimientos serán contabilizados a partir del cumplimiento de las aprobaciones por parte de PETROPERÚ y la disponibilidad de los requisitos correspondientes. Estas tareas serán asumidas como prioridad 3 a no ser que se indique lo contrario.

Los Acuerdos de Soporte podrán ser revisados cada seis (6) meses, de modo que puedan ajustarse a las necesidades de PETROPERÚ (más detalles en “Gestión de los Niveles de Servicio” y en el Apéndice “C” Acuerdos de Soporte).

Los tiempos para culminar la acción correctiva no incluirán tiempos que no estén dentro de las facultades de EL CONTRATISTA.

La intervención y la corrección no necesariamente requerirán el desplazamiento físico de un técnico, dependerá de la incidencia o petición de servicio reportada. Sin embargo, de requerir atención presencial los tiempos de desplazamiento serán descontados para el cálculo de la estadística; pero solamente aplicará este descuento en lugares en los que lo amerite por la distancia; por ejemplo, para la atención dentro del edificio de la Oficina Principal de Petroperú en San Isidro no aplicará este descuento. En caso necesario, estos temas serán discutidos y acordados entre las partes al inicio del contrato.

Para los casos en que PETROPERÚ requiera una cantidad mayor de horas de Soporte En Sitio, El CONTRATISTA deberá presentar para la suscripción del Contrato, según lo indicado en el APÉNDICE “M” Tarifario de los Servicios, el valor por hora adicional de Soporte en Sitio siguiendo los lineamientos del servicio básico requerido.

EL CONTRATISTA deberá brindar atención de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES desde las 07:00 horas del primer día de la Fase Operativa, a través de la Línea 0800 a nivel Nacional, teniendo en cuenta el cumplimiento de los Acuerdos de Soporte considerados para este Servicio dentro de las presentes Condiciones Técnicas. EL CONTRATISTA deberá determinar la cantidad de líneas 0800 que le permitan atender mensualmente las llamadas que genera PETROPERÚ, considerando que la tasa de abandono de llamadas no deberá exceder el nivel de servicio solicitado de 5% y que no será necesario realizar la grabación de voz las llamadas.

También es posible considerar la atención de este requerimiento a través de la interconexión directa de la central telefónica de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES con las centrales telefónicas de PETROPERÚ. Los costos asociados a esta interconexión deberán ser por cuenta del CONTRATISTA.

Horario de atención:

MESA DE SERVICIOS DIGITALES:

- 24 x 7 para todas las sedes operativas (Refinerías y Plantas de Ventas) de PETROPERÚ. Se aceptará turnos no presenciales para atender cualquier incidente crítico fuera del horario de oficina.
- De Lunes a Viernes de 07:00 a 20:00 para las sedes administrativas de PETROPERÚ.

Para efectos del estimado de las líneas, EL CONTRATISTA deberá considerar que aproximadamente el 50% de estas llamadas serán realizadas desde localidades de provincias o Sedes.

Como referencia, se precisa que las actuales centrales de PETROPERÚ en las sedes no tienen ninguna limitación de canales de voz.

Para los casos en que PETROPERÚ requiera una cantidad mayor de llamadas atendidas por mes a las contratadas, el CONTRATISTA deberá presentar para la suscripción del Contrato, según lo indicado en el APÉNDICE “L” Tarifario de los Servicios, el valor por paquete de 10 llamadas adicionales, siguiendo los lineamientos del servicio requerido.

EL CONTRATISTA brindará este servicio:

- Llamadas contestadas por horas en la MESA DE SERVICIOS DIGITALES incluyendo el horario de emergencia.
- Llamadas contestadas y mensajes de correo electrónico recibidos por la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.
- Llamadas contestadas por día del mes.
- Incidentes por localidad
- Incidentes por prioridad asignada.
- Llamadas abandonadas luego de 20s.
- Llamadas abandonadas antes de 20s.
- SAFC atendidas en el último año.
- IMAC de hardware por localidad (no incluye los asociados a las centrales telefónicas ni videoconferencia).
- IMAC de software por localidad.
- Eventos de soporte a servidores.
- Eventos de soporte a equipos de red.
- Eventos de hardware resueltos por soporte en sitio en las sedes principales.
- Fallas por tipo de equipo (atendidas por soporte en sitio).

Como referencia, en las sedes de OFP, Talara, Oleoducto, Selva y Conchán, el actual contratista mantiene personal presencial en el horario de oficina y turnos no presenciales para atender cualquier incidente crítico fuera del horario de oficina, teniendo a su vez subcontratado este servicio para el caso de las plantas de ventas y terminales.

HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIOS DIGITALES

PETROPERÚ requiere una MESA DE SERVICIOS DIGITALES basada en herramientas y aplicaciones que faciliten una ejecución eficiente y la entrega de un servicio de calidad. Para este fin EL CONTRATISTA indicará en su propuesta técnica, de acuerdo con lo indicado en el Apéndice “C” Aplicaciones de EL CONTRATISTA, las herramientas y aplicaciones a emplear. Como mínimo debe considerar las siguientes características las cuales deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

Una central telefónica que cuente con las siguientes características mínimas:

- IVR (Interactive Voice Response), el cual deberá ser activado cada vez que existan caídas e informar al usuario. EL CONTRATISTA deberá proveer para este sistema la cantidad suficiente de puertos que le permitan atender el conjunto de llamadas requeridas como parte del Servicio. La arquitectura y requerimientos técnicos adicionales a los indicados en las Condiciones Técnicas dependerán de la solución que oferte EL CONTRATISTA como parte de su propuesta.
- ACD (Automatic Call Distribution), el cual distribuirá las llamadas a los agentes telefónicos.
- Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas abandonadas, tiempo promedio de abandono y las llamadas atendidas (por hora, día, mes). Se define “llamada abandonada” como una llamada no respondida después de 20 segundos.
- Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas atendidas por agente telefónico.

Herramienta para atender incidentes de manera remota, tomando el control de la estación de trabajo desde la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, previa autorización del usuario. Esta herramienta deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al especialista de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda tomar control de la sesión del usuario.

Herramienta que optimice el proceso de toma de inventario de las estaciones de trabajo de PETROPERÚ de tal forma que se pueda contar con esta información actualizada de manera frecuente.

Herramienta para levantar la información de las características del Hardware y Software existente desde un punto central, sin acercarse a la estación de trabajo. La herramienta permitirá llevar el seguimiento de los activos, desde su alta en el sistema, pasando por los diferentes cambios que tenga (como cambio de ubicación, cambio de hardware), hasta su baja en el sistema.

Herramienta para la instalación de aplicaciones y parches en forma remota y en simultáneo a varias estaciones, en forma inmediata o programada. Si EL CONTRATISTA lo considera oportuno, puede hacer uso de la solución solicitada en el “Herramienta de gestión de la distribución de software” para atender este requerimiento.

Aplicación de Gestión de Incidencias para el registro, asignación, seguimiento, escalamiento y control de incidentes que cumpla con las funcionalidades indicadas en “Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas”; además, deberá permitir el acceso vía web a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES para la creación de solicitudes, seguimiento de tickets asignados, cierre de los mismos por parte de los entes de resolución y consulta por parte de PETROPERÚ permitiendo conocer la situación de la atención de los tickets, así como datos relevantes del desempeño de este servicio.

Las herramientas, en su conjunto, deberán contar con las siguientes características mínimas las cuales deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Contener una bitácora de eventos o logs (todas las herramientas).
- Debe grabar la fecha y hora de manera automática cuando se ingrese un nuevo registro, no permitiendo su modificación (todas las herramientas).
- Debe generar un identificador único que permita la identificación del evento registrado (todas las herramientas).
- Debe permitir calcular métricas asociadas a los Acuerdos de Soporte y a los SLA de forma automática.
- Deberá poder emitir alarmas automáticas cada vez que un caso esté cercano a alcanzar los Acuerdos de Soporte.
- Debe permitir el envío de correos de forma automática cada vez que se cree o cierre un caso.
- Deberán estar integradas de manera tal que se actualice la base de datos de usuarios y activos de manera automática.

Debe permitir la selección de tickets por criterios, tales como:

- Grupo Responsable Asignado
- Usuario que reporta
- Estado del Reporte
- Prioridad
- Categoría o Área de Problemas
- Periodo de los tickets
- Consulta diaria, semanal o mensual
- Navegación por las Categorías de Problemas, desde el nivel más general hasta el más detallado, mostrando la cantidad de problemas registrados en un día, semana o mes y su respectivo detalle.
- Consulta estadística en un determinado periodo, tiempo promedio de resolución, reportes cerrados dentro de la semana y resumen de pendientes a la fecha.
- Seguimiento de Requerimientos, Incidentes, Problemas y Eventos.
- Estadísticas semanales, mensuales y anuales Clasificados por Área, Grupo y Ubicación.
- Reporte de Eventos Pendientes a la Fecha, detallando el Grupo, Número de Registro y Fecha, Eventos Cerrados dentro de la Semana y el tiempo promedio de resolución.
- Estadística de Tiempos Comprometidos, clasificados por Ubicación, Prioridad y Grupo. Porcentaje de tiempo cumplido y no cumplido con respecto a la Prioridad. Promedio de resolución y reincidencias.
- Consulta de Eventos por tipo de servicio (Internet, Datawarehouse, SAP y los demás que son parte del presente servicio) que ocasionaron su indisponibilidad. El sistema indicará el tiempo que duró el evento.
- Permitir que los coordinadores del servicio de PETROPERÚ puedan hacer uso de las funcionalidades de reportes y consultas descritos en los puntos anteriores así como definir y ejecutar consultas personalizadas.

Debe existir una integración entre la central telefónica y las herramientas indicadas, con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos en las presentes Condiciones Técnicas. En caso de determinarse durante el Contrato la necesidad de la integración, no contemplada en la propuesta, de alguna de las herramientas con la central telefónica para cumplir con las presentes Condiciones Técnicas será obligación del CONTRATISTA implementarla.

Desde el inicio del Contrato, EL CONTRATISTA deberá proveer a su personal de soporte en sitio, las herramientas necesarias y en cantidad suficiente para la realización del servicio de mantenimiento de los equipos de PETROPERÚ y de EL CONTRATISTA.

El personal de Soporte en sitio deberá contar en cada Sede con un maletín de herramientas, o similar, el que debe incluir como mínimo lo siguiente: multímetro, amperímetro y una aspiradora que permita eliminar el polvo acumulado en los equipos.

FACILIDADES BRINDADAS POR PETROPERÚ.

PETROPERÚ brindará las siguientes facilidades al CONTRATISTA:

- El personal de soporte en Sitio de EL CONTRATISTA podrá hacer uso de las movilidades de uso diario del personal de PETROPERÚ en los horarios establecidos para este servicio, siempre y cuando no afecte la utilización del mismo por parte del personal propio de PETROPERÚ y previa coordinación con la dependencia responsable de la administración del servicio en cada sede.
- PETROPERÚ proveerá el espacio físico y mobiliario para el personal de Soporte en Sitio de EL CONTRATISTA que sea destacado de forma permanente en las oficinas de PETROPERÚ, según lo indicado en “Infraestructura Proporcionada por PETROPERÚ”.
- Para el caso de campamentos en los cuales el personal de EL CONTRATISTA deba realizar las labores de soporte, PETROPERÚ brindará las facilidades de alojamiento y alimentación de ser necesario.

SOPORTE TÉCNICO

SOPORTE EN SITIO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

El servicio de soporte en sitio debe ser entendido como aquel en que un Representante de Servicio de EL CONTRATISTA se acerque al lugar de trabajo del usuario final con la finalidad de diagnosticar y atender el problema o solicitud reportado a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

En caso EL CONTRATISTA requiera subcontratar el servicio a terceros, deberá contar con la autorización de PETROPERÚ.

El servicio de soporte de hardware y software a los equipos cubiertos deberá incluir la mano de obra del personal de servicio en el sitio del usuario, los costos de supervisión, las herramientas utilizadas, así como la provisión de los repuestos necesarios para reparar los equipos de propiedad de EL CONTRATISTA. Cabe precisar que si existe algún incidente relacionado a la operatividad del equipo de propiedad del CONTRATISTA y el incidente es responsabilidad del usuario final o causado por las condiciones del área de trabajo donde se encuentre el equipo, EL CONTRATISTA deberá indicarlo en un informe correspondiente adjuntando los medios probatorios con el fin que PETROPERÚ asuma el costo por la compra de los repuestos necesarios.

Adicionalmente brindará soporte en sitio para incidentes o requerimientos relacionados con:

- Teléfonos IP y terminales de videoconferencia provistos por el contratista del Servicio de Telefonía y Videoconferencia.
- Software de usuario final proporcionado por otros contratistas de Outsourcing TI
- Las soluciones de seguridad (Antivirus, VPN), configuración de correo, extranet, directorio, intranet, copias de respaldo y restauración de información, entre otros servicios de infraestructura de TI.

Para ello, el personal asignado por EL CONTRATISTA a los puestos de soporte en sitio será capacitado, sin costo alguno para EL CONTRATISTA, por los contratistas de los Servicios de Gestión Operativa TIC, Telefonía y Videoconferencia, Hosting Administrado

y Administración de Aplicaciones en relación a los fundamentos técnicos necesarios de funcionamiento de:

- los equipos telefónicos, equipos de videoconferencia y herramientas colaborativas,
- las Soluciones SAP, Datawarehouse y Gestión Documental,
- las Aplicaciones SAP, aplicaciones de Gestión Documental, aplicaciones de BI y Datawarehouse, y aplicaciones Web.
- las soluciones de seguridad, extranet, directorio, intranet, copias de respaldo y restauración de información, entre otros servicios de infraestructura de TI.

A fin de poder brindar el Soporte de Nivel 1 a satisfacción de PETROPERÚ. Esta capacitación se realizará anualmente previa coordinación entre ambos proveedores y deberá considerar como mínimo la entrega de un instructivo (escrito o digital) para la realización de pruebas de operatividad de equipos telefónicos, equipos de videoconferencia y herramientas colaborativas a nivel funcional y de conectividad.

En cuanto a los equipos de cómputo de propiedad de PETROPERÚ, EL CONTRATISTA deberá proporcionar mantenimiento preventivo a requerimiento sin incluir los repuestos. En caso de que estos equipos se encuentren aun en período de garantía, será el contratista el encargado de gestionarlas.

Adicionalmente EL CONTRATISTA deberá gestionar el mantenimiento preventivo de los equipos comprendidos dentro del alcance del servicio con el proveedor de estos.

En cuanto a los gastos de traslado del personal se aplicará lo indicado en el numeral 2. del APÉNDICE A GASTOS DE TRASLADO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DEL PERSONAL.

Las modalidades y horarios para la atención para este servicio se indican a continuación:

Modalidad de Atención	Lunes a Viernes	Sábados, Domingos y Feriados (*)
Atención Regular		
Oficina Principal	08:00 – 18:00	A demanda
Talara	07:00 – 17:00	A demanda
Oleoducto	07:00 – 17:00	A demanda
Conchán	08:00 – 18:00	A demanda
Iquitos	07:00 – 18:00	A demanda
Puntos Remotos y Plantas de Ventas	07:00 – 18:30	08:00 – 17:00
Atención de Emergencia (para incidentes de prioridad crítica)	24 x 7	

(*) Este horario aplica a los puntos remotos (aeropuertos, terminales y plantas de venta).

Como referencia, el actual Contratista en las sedes de OFP, Talara, Oleoducto, Selva y Conchán, mantiene personal presencial en el horario de oficina y turnos no presenciales para atender cualquier incidente crítico fuera del horario de oficina, teniendo a su vez subcontratado este servicio para el caso de las plantas de ventas y terminales.

SOPORTE DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE USUARIO FINAL

Este servicio está referido a las actividades que EL CONTRATISTA debe tener en cuenta para el Soporte de Equipos de Cómputo de Usuario Final tales como computadoras, terminales telefónicos y de videoconferencia, impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento externos, periféricos; las cuales tienen relación directa con las actividades que MESA DE SERVICIOS. Las actividades que como mínimo que deberán realizar son las siguientes:

- Acatar, implementar y hacer cumplir las políticas y procedimientos definidos por PETROPERÚ para el uso de equipos de cómputo de usuario final.
- Las documentaciones referidas a las políticas y procedimiento actuales serán provistas por PETROPERÚ al inicio del Contrato, la misma que forma parte del alcance de los procesos definidos en “Procesos para la Gestión de TIC”.
- Elaboración de imágenes de software estándar para equipos de cómputo utilizados en PETROPERÚ. EL CONTRATISTA deberá administrar la cantidad de imágenes de software que sean necesarias para dar soporte a los equipos que proveerá como parte del servicio. La frecuencia de actualización de las imágenes deberá ser trimestral.
- El listado de software y versiones que actualmente está instalado en los equipos de cómputo que usan los usuarios de PETROPERÚ, será provisto al inicio del Contrato. Es responsabilidad del CONTRATISTA calcular² el tamaño de las imágenes de software de los equipos de cómputo.
- Los equipos de respaldo o “spare” necesarios para la operación del contrato, y brindar este servicio, deberán ser provistos por EL CONTRATISTA. En el numeral 11.2. del APÉNDICE “A” Máquinas del Contratista para el respaldo se precisa el tratamiento y uso de estos equipos.
- Asimismo, EL CONTRATISTA deberá proveer el soporte en modalidad presencial (on site) de acuerdo con lo indicado en “Soporte on Site del Hardware y Software”.
- La instalación de nuevas versiones de software, actualizaciones, parches, fixes.

El aseguramiento de la calidad de los parches, fixes, actualizaciones será realizado por EL CONTRATISTA como parte del soporte de primer y segundo nivel que se describe en “Registro y Seguimiento de Tickets”. Asimismo, el Contratista será responsable de efectuar las pruebas de compatibilidad para asegurar el funcionamiento de las aplicaciones en las actualizaciones, aplicación de parches, fixes.

El listado de software y versiones que actualmente está instalado en los equipos de cómputo que usan los usuarios de PETROPERÚ será provisto durante la al inicio del Contrato, sin embargo, EL CONTRATISTA debe considerar que también esta actividad se hace extensiva a todo software que se instale en los equipos de usuario final como parte de las soluciones que oferten e implementen otros Contratistas Outsourcing TI.

Instalación de nuevos dispositivos/periféricos/componentes, reemplazo de partes, los mismos que serán tratados como requerimientos asociados IMAC de hardware y software.

Soporte de primer y segundo nivel ante incidentes y requerimientos de atención asociados a los equipos de cómputo de usuario final. Los mismos que serán atendidos por intermedio de MESA DE SERVICIOS DIGITALES y los mecanismos de escalamiento previstos para la solución de incidentes y problemas, según numeral 11.6 del APÉNDICE “A” MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Tomando en cuenta lo anterior, EL CONTRATISTA deberá brindar este servicio en el mismo horario de atención que MESA DE SERVICIOS DIGITALES atenderá, el mismo que se encuentra indicado en el “DIMENSIONAMIENTO DE MESA DE SERVICIOS DIGITALES”.

Soporte a problemas de conectividad a la red cableada (LAN) o inalámbrica (WLAN o wifi) (de ser el caso, con apoyo del Servicio de Gestión Operativa TIC).

² Para este cálculo deberá tomar en cuenta, entre otros, el sistema operativo instalado, el software ofimático y el software adicional que incluya el fabricante en los equipos que brindará como parte del servicio

Control y auditoría de configuración de los equipos de cómputo, PETROPERÚ dispone de un procedimiento para tal fin, el mismo que será proporcionado a EL CONTRATISTA al inicio del contrato.

Los equipos de cómputo de usuario final que quedarán cubiertos por el servicio de soporte serán los que provea el CONTRATISTA, considerando que PETROPERÚ ha previsto que con ellos reemplazará completamente el parque actual. En caso esta situación variara por temas operativos de PETROPERÚ, el inventario será alcanzado al CONTRATISTA para que sean considerados dentro del servicio de soporte.

Además, este servicio cubrirá los equipos que serán provistos por EL CONTRATISTA como parte de las soluciones implementadas.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Las acciones de mantenimiento de los equipos provistos por EL CONTRATISTA serán de acuerdo con lo recomendado por el fabricante de cada equipo y los procedimientos para realizar las actividades técnicas, operativas y de administración, debidamente planeadas y programadas para revisar, predecir, prevenir, detectar y evitar posibles fallas de sistemas e infraestructura, tomando en cuenta las condiciones ambientales del lugar donde se encuentran instalados y el tiempo de uso del equipo al momento de realizarse el mantenimiento.

MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

Esta actividad se realizará considerando los procedimientos definidos por PETROPERÚ para realizar las actividades técnicas, operativas y de monitoreo para detectar, diagnosticar, corregir, reponer o reparar hasta el total restablecimiento de la operación correcta, confiable y permanente de sistemas e infraestructura, cuando éstos han presentado fallas que se manifiestan en salidas de servicio o en funcionamientos incorrectos, intermitentes o discontinuos. Toda actividad de mantenimiento correctivo debe estar registrada en MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

MANTENIMIENTO DE APLICACIONES Y PROGRAMAS

Este servicio se refiere al soporte técnico a las aplicaciones y programas, el mismo que puede involucrar las siguientes tareas no limitativas: instalación de parches, fixes o upgrades, asistencia técnica para la resolución de problemas del software base, involucra el mantenimiento de los sistemas operativos, del software base, de los ambientes Web y de la Intranet de PETROPERÚ; así como el soporte de primer nivel a los aplicativos provenientes de los demás contratos Outsourcing TI.

Comprende la instalación y mantenimiento de lo siguiente:

- Programas y Aplicaciones en todas las plataformas de redes con que cuenta PETROPERÚ.
- Programas y Aplicaciones en ambiente de redes: Windows Server, Red Hat Linux; y ambiente Web.

La instalación y mantenimiento cubrirá a todas las aplicaciones y programas aportados tanto por PETROPERÚ como por los otros contratistas Outsourcing TI.

EL CONTRATISTA brindará el servicio de apoyo técnico para la instalación en equipos de usuario final, para nuevos sistemas de información que PETROPERÚ desarrolle o adquiera durante el periodo de vigencia del Contrato. PETROPERÚ capacitará y entregará la documentación necesaria para cumplir con dicho servicio y los costos involucrados serán asumidos por PETROPERÚ.

HERRAMIENTAS DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA deberá proveer las herramientas que faciliten una ejecución eficiente y eficaz de los Servicios contratados, estas herramientas correrán en servidores

provistos por EL CONTRATISTA y deberán ser usadas por el personal técnico de EL CONTRATISTA y de PETROPERÚ. Sin perjuicio de lo indicado, EL CONTRATISTA podrá incluir las herramientas adicionales que considere conveniente para brindar a cabalidad los servicios requeridos. Las herramientas podrán ser implementadas y usadas fuera de las instalaciones de PETROPERÚ mientras se cumpla lo indicado en el Apéndice “A” Acuerdos de Soporte.

EL CONTRATISTA deberá presentar en su propuesta, según el Apéndice “C” Aplicaciones de EL CONTRATISTA, una relación de las herramientas a usar.

EL CONTRATISTA debe considerar que estas herramientas deben operar y usarse en el servicio desde el primer día de la Fase Operativa del Contrato con todas las funcionalidades requeridas en el presente numeral.

EL CONTRATISTA deberá usar para brindar los servicios requeridos, como mínimo las siguientes herramientas:

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

EL CONTRATISTA proveerá la infraestructura (hardware, licencias de software, aplicaciones, o licencias de aplicaciones u otro) necesaria que soporte adecuadamente las aplicaciones para la gestión y administración de los servicios, tanto para EL CONTRATISTA, como para los administradores, usuarios finales designados por PETROPERÚ y otros contratistas de Outsourcing TI de ser el caso, las licencias para el uso de las herramientas deberán ser provistas por EL CONTRATISTA antes de la puesta en producción de las mismas.

Para la Gestión de los Servicios, EL CONTRATISTA podrá implementar herramientas desarrolladas a la medida, siempre y cuando cumplan con la funcionalidad mínima indicada. En caso de que la herramienta desarrollada para brindar el servicio no se distribuya comercialmente, dicha herramienta será considerada como un desarrollo para PETROPERÚ, por lo que EL CONTRATISTA deberá entregar durante la etapa de cierre del contrato, el código fuente que incluya las modificaciones realizadas durante la ejecución del servicio y dejar la herramienta en producción.

Se entiende como total puesta en operación el cumplimiento de lo siguiente:

- Las herramientas estén funcionando de acuerdo con los lineamientos generales enunciados en este numeral y las características específicas que se detallan para cada herramienta más adelante,
- EL CONTRATISTA haya dictado la capacitación requerida a los Coordinadores de Servicio de PETROPERÚ u otros contratistas de Outsourcing TI para que adquieran los conocimientos necesarios para acceder y trabajar con las herramientas,

El número de licenciamiento o cantidad de accesos que requiere EL CONTRATISTA deberá definirse en base a sus necesidades y dimensionamiento de los servicios a fin de cumplir los acuerdos de soporte solicitados.

Adicionalmente a la cantidad de licencias que EL CONTRATISTA requiera para la prestación de los servicios, deberá proveer a PETROPERÚ licencias adicionales por cada herramienta, para los Coordinadores de Servicio de PETROPERÚ y para otros contratistas, según detalle adjunto:

Herramienta	Telefonía y Videoconferencia	Hosting Administrado	Administración Aplicaciones	Gestión Operativa	PETROPERÚ	Total
Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas	2	3	20	5	10	40
Gestión de Inventarios de Equipos	0	0	0	0	10	10

Herramienta	Telefonía y Videoconferencia	Hosting Administrado	Administración Aplicaciones	Gestión Operativa	PETROPERÚ	Total
Gestión de Inventarios de Software	0	0	0	0	10	10
Gestión de Configuraciones y Cambios	2	3	20	5	10	40
Base de datos de configuraciones (CMDB)	1	1	1	1	10	14
Gestión de Distribución de Software	0	0	0	0	10	10
Toma Remota de Control de Estaciones de Trabajo	2	3	10	5	10	30
Total	7	10	51	16	70	154

El CONTRATISTA brindará la capacitación en el manejo de las herramientas, según lo indicado en el cuadro anterior, incluyendo la entrega de los instructivos correspondientes (físico o digital). Adicionalmente, deberá tomarse en cuenta que, de acuerdo con lo indicado en “Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas” será usada por todos los usuarios de PETROPERÚ, EL CONTRATISTA deberá efectuar también la capacitación respectiva.

Los Coordinadores del Servicio de PETROPERÚ tendrán acceso a todas las herramientas de gestión requeridas, se estima que los Coordinadores del Servicio del área de tecnología de información serán como máximo 10 personas a nivel nacional, los cuales estarán ubicados en las ciudades de Lima, Talara, Piura e Iquitos.

Las herramientas y reportes generados deben permitir el acceso a través de una interfaz Web, utilizando Mozilla Firefox, Google Chrome o Microsoft Edge y poder ser accedidos por los Coordinadores del Servicio de PETROPERÚ desde las redes internas de la empresa

Las herramientas de gestión deberán mantener actualizada una base de conocimientos que optimice la Administración de este servicio.

EL CONTRATISTA deberá asegurarse que por lo menos las siguientes herramientas de gestión estén integradas entre sí (no se aceptará integraciones ni procesos manuales de intercambio de información entre estas herramientas):

- Gestión de solicitudes de servicio, incidentes y problemas
- Gestión de cambios y versiones
- Gestión de inventarios de equipos y software
- Gestión de configuraciones y cambios
- Base de Datos de Configuraciones (CMDB)

Las Herramientas para la Gestión de los Servicios, deberán cumplir con la funcionalidad mínima indicada a continuación:

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENTES Y PROBLEMAS

La herramienta debe cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades que deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Deberá permitir el acceso vía Web a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES para la creación de solicitudes, seguimiento de tickets asignados, cierre de los mismos por parte de los entes de resolución y consulta en línea por parte de PETROPERÚ permitiendo conocer la situación de la atención de los tickets, así como datos relevantes del desempeño de este servicio.
- La herramienta debe tener la capacidad de automatizar la generación de tickets cuando el registro se haga a través de un mensaje de correo electrónico o vía

Intranet. Entiéndase intranet como la red interna de la Empresa, es decir, que este requerimiento debe entenderse como el Registro de solicitudes de servicio e incidentes a través de un navegador web desde la red interna de la Empresa.

- Reporte de solicitudes de servicio por prioridad, origen, localidades y clasificaciones (Ejemplo: hardware, software, red).
- Registro de solicitudes de servicio e incidencias por el solicitante en Intranet, vía correo electrónico o vía telefónica.
- Creación y seguimiento del estado de incidentes y problemas en entorno Web utilizando Mozilla Firefox, Google Chrome o Microsoft Edge.
- Debe permitir el envío de correos de forma automática cada vez que se cree y solucione un incidente/solicitud de servicio/problema.
- Debe permitir que el usuario cierre el incidente o problema y complete una encuesta del nivel de servicio vía web.
- Debe permitir a los Coordinadores del Servicio de PETROPERÚ consultar:
- Incidentes y problemas atendidos en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha).
- Incidentes y problemas pendientes en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha).
- Estado de los Incidentes.
- Tiempo de atención de cada incidente.
- Tiempo de Solución (Medida Correctiva) de cada incidente.
- Nivel de Satisfacción de Usuarios.
- Tipo de Atención (En Sitio o en Remoto).
- Debe contar con un sistema de Detección y Alertas automáticas por incumplimiento de acuerdos de soporte.
- Tiempo de atención a usuarios VIP.
- Reporte de incidentes y problemas por prioridad, servicio, origen, localidades y clasificaciones (Ejemplo: hardware, software, red).
- Debe generar reportes de llamadas perdidas.
- Debe permitir diferenciar las solicitudes de servicio, los incidentes y los problemas.
- Permitir crear reportes personalizados.
- Permitir compartir la información en diferentes formatos (xml, csv, txt, xls) e imprimir las consultas realizadas.
- Contener una bitácora de eventos.
- Debe grabar la fecha y hora de apertura del ticket de manera automática, no permitiendo su modificación.
- Debe generar un número de ticket único que permita la identificación del evento reportado.
- Debe permitir manejar y analizar los Acuerdos de Soporte y el comportamiento de estos de forma automática.
- Deberá poder emitir alarmas automáticas cada vez que un caso pase el nivel de tolerancia establecido en los Acuerdos de Soporte.
- Deberá tener integración con la herramienta de Gestion de Configuraciones y Cambios de manera tal que actualice la base de datos de usuarios y activos de manera automática (CMDB)
- Debe permitir la selección de tickets por criterios, tales como:
- Grupo Responsable Asignado.
- Grupo Solucionador o Contratista asignado/escalado.
- Usuario que reporta.
- Estado del Reporte.
- Prioridad.
- Categoría o Área de Problemas.

- Periodo de tiempo en el que se registraron los tickets.
- Consulta diaria, semanal o mensual.
- Navegación por las Categorías de Problemas, desde el nivel más general hasta el más detallado, mostrando la cantidad de problemas registrados en un día, semana o mes y su respectivo detalle.
- Consulta estadística de los problemas registrados en un determinado periodo, tiempo promedio de resolución, reportes cerrados dentro de la semana y resumen de pendientes a la fecha.
- Seguimiento de Problemas.
- Estadística de Problemas top de la semana, mes o año. Clasificados por Área, Grupo y Ubicación.
- Reporte de Problemas Pendientes a la Fecha, detallando el Grupo, Número de Registro y Fecha del Problema pendiente más antiguo, Problemas Cerrados dentro de la Semana y el tiempo promedio de resolución.
- Consulta de tickets por tipo de servicio (Internet, Datawarehouse, ERP) que ocasionaron un corte del servicio. El sistema debe indicar el tiempo que tomo resolver el incidente o problema.
- Permitir el uso de filtros para crear reportes personalizados al momento (en línea).
- Debe permitir el acceso de los grupos solucionadores de segundo nivel de soporte de PETROPERÚ y otros CONTRATISTAS OUTSOURCING TI. Para ello, en caso necesario, EL CONTRATISTA deberá considerar licencias adicionales.
- EL CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá proveer un instructivo para el uso de la herramienta el cual deberá permitir a los demás grupos solucionadores actualizar la información de esta.
- Debe integrarse a la solución de Directorio Corporativo brindado por el contratista de Gestión Operativa TIC.

La herramienta debe permitir en cualquier momento a los administradores del contrato por PETROPERÚ, sin necesidad de pedir la creación del reporte, consultar la siguiente información relacionada con:

- Solicitudes de Servicio
- Número total de solicitudes de servicio.
- Tiempo medio que dura la gestión de cada tipo de petición de servicio.
- Número y porcentaje de solicitudes de servicio completadas en los tiempos acordados.
- Nivel de satisfacción del usuario con la atención de las solicitudes de servicio.

Incidentes y Problemas

Cumplimiento de los Acuerdos de Soporte relacionados y las medidas correctivas en caso de incumplimiento.

Información Estadística que puede ser utilizada para hacer proyecciones futuras sobre asignación de recursos, costes asociados al servicio. Algunos de los aspectos clave a considerar son:

Número de incidentes clasificados temporalmente y por prioridades.

Tiempos de resolución clasificados en función del impacto y la urgencia de los incidentes.

Uso de los recursos disponibles en la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Porcentaje de incidentes, clasificados por prioridades, resueltos en primera instancia por la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Número de errores resueltos, la eficacia de las soluciones propuestas, los tiempos de respuesta y el impacto en el manejo de Incidencias.

Acciones tomadas o que deben tomarse para la prevención de nuevos problemas y los resultados de los análisis realizados sobre la adecuación de la infraestructura TIC a las necesidades de la Empresa.

Impacto en la calidad de los servicios contratados y que eventualmente pueda permitir adoptar decisiones informadas sobre cambios.

Cantidad de incidentes de nivel 2 asignados a cada grupo solucionador.

- Solicitudes de Accesos a los Servicios TIC
- Número de peticiones de acceso.
- Número de accesos concedidos, por servicio, usuario, dependencia.
- Número de accesos concedidos por derechos de acceso de dependencia o individuo.
- Número de incidentes que requirieron la revocación de los permisos de acceso.
- Número de incidentes causados por una configuración incorrecta de los accesos.

Se estima un aproximado de 2800 usuarios que accederán a la misma

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE EQUIPOS

EL CONTRATISTA del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES proporcionará una herramienta de Gestión de Inventarios de Equipos en la cual se centralizará la información relevante de los equipos de propiedad de PETROPERÚ y aquellos que provean los diferentes contratistas de los Servicios de Outsourcing TIC; los mismos que deberán otorgar todas las facilidades necesarias para la realización del mencionado inventario

La herramienta debe cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades que deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Control de inventarios de los equipos de Tecnología de Información y de Comunicaciones (incluyendo telefonía y videoconferencia). Se estima un promedio de 2417 teléfonos y 25 equipos de videoconferencia.
- Ubicación física de los equipos.
- Descripción de las características de los equipos.
- Reportes de inventario ordenado por ubicación, tipos de activos.
- Manejo de información de equipos, características, instalación, ubicación, responsable, movimiento, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, programación de mantenimiento, fecha de baja del equipo, condición, garantía, fecha de entrega al almacén, fecha de potenciación, fecha del último inventario, usuario, proveedor.
- Consulta al inventario en línea, por nombre, ubicación y estado.
- Relación con el Número de Activo de la Maestra de Activo Fijo de la Empresa.
- Soporte a la Toma de inventario física. Toma de inventario con tecnología de código de barras.
- Generación e impresión de etiquetas. La generación e impresión de etiquetas puede ser ejecutada mediante un mecanismo externo a la herramienta de toma de inventarios.
- Intercambio de información mecanizada en formatos estándares, para la carga y extracción de datos.
- Identificar el propietario de la máquina y si tiene garantía.
- Aplicación desarrollada con tecnología Web.
- Identificar antigüedad (fecha de compra) y costo del equipo. Identificar la antigüedad de uso del equipo.

- Mantener un archivo electrónico de guías de remisión y pases de salida de equipos. Identificación de la instalación de software no autorizado.
- Identificación de la desinstalación de software de uso obligatorio (por ejemplo el antivirus).
- Para los equipos de cómputo, los componentes que serán inventariados y que deberán ser incluidos en el reporte serán:
- Marca de Procesador (ejemplos: Intel, AMD).
- Host IP.
- Tipo de Procesador (ejemplos: Pentium D, Sempron, Athlon, Core 2 Duo).
- Modelo del Procesador (ejemplos: TK-53, E3550).
- Velocidad del Procesador.
- Tamaño del disco duro.
- Espacio disponible en el disco duro al momento del inventario.
- Cantidad, tipo de socket, velocidad y capacidad de módulos de memoria instalados.
- Modelo de Tarjeta de Red.
- Dirección MAC de la Tarjeta de Red.

Se estima que deberá gestionar un promedio de 2958 dispositivos.

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE SOFTWARE

La herramienta debe cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades que deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Inventario de software detallado y actualizado: Detección automática del software instalado en los equipos. El Informe deberá estar disponible en ambiente Intranet y deberá estar presentado en una forma ordenada, clara, que permita verificar: software instalado por tipo, marcas, usuarios, sedes, versión y otros que a criterio de PETROPERÚ, permita validar el uso del software.
- Software Base y todo el software ejecutable (.EXE), nombre del producto, versión, en que unidad está instalado, ruta y tamaño.
- Archivo o Software por extensión: Debe permitir recolectar por defecto las extensiones .EXE y extensiones adicionales de software (.MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras), en que unidad está instalado, ruta y tamaño.
- Adicionalmente debe permitir borrar o copiar remotamente cualquier archivo registrado.
- El reporte de inventario debe clasificar el software entre software licenciado y no licenciado (aquel que ha sido instalado en las estaciones de trabajo sin haberse adquirido, de manera legal una licencia para su uso). para lo cual PETROPERU, al inicio del contrato, brindara el listado de licencias adquiridas y su respectiva documentación a fin de que forme parte del inventario inicial de software licenciado.
- El reporte de inventario de software licenciado deberá incluir un reporte de software licenciado versus software licenciado instalado.

PETROPERÚ podrá adquirir nuevas licencias de software lo cual será comunicado al CONTRATISTA con la finalidad que este mantenga el registro en la herramienta y pueda cumplir con lo requerido en el punto anterior. Asimismo, con el fin de mantener el inventario actualizado en función a los movimientos según lo indicado en “IMAC de software”.

EL CONTRATISTA debe considerar que el inventario de software debe incluir el software que se instale en los equipos de usuario final como parte de las soluciones que oferten e implementen otros Contratistas Outsourcing TI.

Los componentes de Software deberán ser inventariados y serán incluidos en el reporte mensual: Nombre del software / componente. Versión del software / componente

Asimismo, se podrá ampliar esta relación de software con las aplicaciones desarrolladas por PETROPERÚ para que éstas puedan aparecer en los reportes de inventario. Precisamos que dichas aplicaciones estarán registradas (regedit, Panel de Control, etc.) en los equipos donde se instalen. Se estima un máximo de 4 aplicaciones desarrolladas o adquiridas al mes.

En caso de una auditoría externa referida a software, el CONTRATISTA deberá de proporcionar el reporte de inventario actualizado siendo este de su entera responsabilidad. En caso de presentar errores se aplicará las penalidades indicadas en el Apéndice “D” Penalidades numeral f.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONFIGURACIONES Y CAMBIOS

El contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES proporcionará una herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios; asimismo, deberá permitir el acceso a la mencionada herramienta a los diferentes proveedores de los Servicios de Outsourcing TIC y Coordinadores de Servicio de PETROPERÚ a fin de mantener actualizada la información de la configuración de los equipos de cómputo. Para ello deberá considerar por lo menos cuarenta (40) licencias de acceso. Por último, EL CONTRATISTA del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES brindará la capacitación en el manejo de la herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios, incluyendo la entrega del instructivo correspondiente (físico o digital).

La herramienta debe cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades que deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Deberá permitir el acceso vía Web a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES para la creación de solicitudes de cambio requeridos por los diferentes gestores de contrato de servicios OUTSOURCING TI, además de permitir su consulta en línea por parte de PETROPERÚ permitiendo conocer el estado de una solicitud de cambio determinada.
- Debe permitir el envío de correos de forma automática cada vez que se cree y solucione una solicitud de cambio.
- Debe permitir a los Coordinadores del Servicio de PETROPERÚ consultar:
- Solicitudes de cambio atendidos en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha).
- Solicitudes de cambio pendientes en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha).
- Estado de las solicitudes de cambio
- Detalles de derivación (Contratos X, Comité, etc)
- Tiempo de atención de cada solicitud.
- Tiempo de Solución (Medida Correctiva) de cada incidente.
- Prioridad asignada a una solicitud.
- Control en línea de configuración de los equipos de cómputo. Se refiere a contar con un registro que se mantenga actualizado automáticamente con la información de la configuración de los equipos de cómputo.
- Permitir almacenar información histórica relacionada con los elementos de configuración (CI), las configuraciones y cambios de los equipos de cómputo, a nivel de hardware y software, a través de una Base de Datos de Configuraciones (CMDB).
- Debe permitir visualizar los cambios que hayan generado incidentes en un determinado CI a través de la base de datos de usuarios y activos.
- Debe permitir el acceso de los grupos solucionadores de segundo nivel de soporte de PETROPERÚ y otros contratistas de Outsourcing TI. EL CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá proveer un

instructivo para el uso de la herramienta que permita a los demás grupos solucionadores actualizar la información de la misma.

- Aplicación desarrollada con tecnología Web.

Todo cambio en la configuración de un CI deberá reflejarse automáticamente en la Base de Datos de Configuraciones (CMDB). Además de los requeridos por EL CONTRATISTA, se estima un aproximado de 40 usuarios adicionales.

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

EL CONTRATISTA del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES implementará y pondrá en operación una herramienta para la instalación remota de parches y distribución de aplicaciones proporcionadas por PETROPERÚ y otros Contratistas Outsourcing TI (previa aprobación de PETROPERU) en entornos de usuario final. Al respecto, los diferentes proveedores de los Servicios de Outsourcing TI deberán brindar, de ser el caso, la información relativa del software a desplegar; así como la programación de despliegue y el grupo de usuarios objetivo.

La herramienta debe cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades que deberán estar implementadas y usadas para la prestación de los servicios:

- Distribución automática de software.
- Consola de Administración centralizada para el inventario y distribución de software.
- Soporte remoto a usuarios.

EL CONTRATISTA deberá considerar la arquitectura de esta solución en base a las herramientas que proporcionará para brindar este servicio.

EL CONTRATISTA debe considerar que la distribución de software en los equipos de usuario final debe incluir los programas y parches que se proveerán como parte de las soluciones que oferten e implementen otros Contratistas Outsourcing TI.

Se estima que deberá gestionar un promedio de 2800 equipos y, además de las requeridas por EL CONTRATISTA, se requerirá 10 licencias de usuario adicionales.

Como referencia, PETROPERÚ tiene configurados en su red Controlador de Dominio Microsoft. Es posible implementar Group Policy Objects (GPO).

TRANSICIÓN

Al término del contrato, también se incluye un proceso de Transferencia, para lo cual EL CONTRATISTA deberá entregar un Plan de Cierre del Contrato, que incluya la transferencia a un nuevo Contratista y que contemple como mínimo los mismos aspectos y actividades del Plan Transferencia especificado en el Apéndice "F". EL CONTRATISTA debe garantizar el estado estable de los servicios durante la ejecución del cierre del contrato.

PLANIFICACIÓN Y SOPORTE A LA TRANSICIÓN

EL CONTRATISTA deberá coordinar los recursos de su organización TI para poner en marcha el servicio en el tiempo, calidad y costos definidos previamente. Esto incluye la definición de los entregables (contenido, plazos, niveles de calidad), así como los flujos de trabajo y los actores involucrados en la prestación del servicio, los protocolos de control de la calidad, test de pruebas, mecanismos de monitorización, reportes, entre otros aspectos.

Las principales actividades que EL CONTRATISTA debe tener en cuenta para la Planificación y Soporte a la Transición son:

- Estrategia
- Políticas generales.

- Metodología.
- Actores implicados (empresas, proveedores, entre otros.).
- Requisitos internos y externos a tener en cuenta.
- Tipos de entregas.
- Preparación
- Revisión de la documentación.
- Comprobación de los elementos de configuración.
- Identificación de los cambios de que consta la transición.
- Planificación
- Definición de fases y plazos.
- Asignación de recursos.
- Establecimiento de Criterios de Aceptación del Servicio.

PLAN DE COMUNICACIONES

EL CONTRATISTA deberá realizar y ejecutar un Plan de Comunicaciones, que forme parte del Plan de Transición, relacionado con los servicios que se encuentran dentro del alcance del contrato, que incluya como mínimo los siguientes aspectos: objetivos, acciones, público objetivo, canales de comunicación a utilizarse, procedimientos por los cuales se realizarán los seguimientos y mensajes a transmitirse.

Asimismo, debe incluir los procedimientos de seguimiento que se llevarán a cabo durante la ejecución del plan y la evaluación que se realizará al finalizar el mismo.

Durante la operación de los servicios EL CONTRATISTA deberá:

- Implantar una estrategia de comunicación coordinada con las dependencias involucradas.
- Agilizar las comunicaciones entre los involucrados, motivándolos hacia una mejor participación.
- Diseñar mensajes clave para cada grupo de interés objetivo, a fin de mitigar el impacto del cambio a los usuarios finales si fuera el caso.
- Facilitar información importante, suficiente y oportuna.

Todas estas acciones se deben organizar y programar en un cronograma.

FASES DEL SERVICIO

El servicio comprende las siguientes fases:

- Fase Operativa
- Transferencia y Cierre

Durante estas fases se debe asegurar en todo momento la operación correcta y sin interrupciones de los servicios, para este efecto PETROPERÚ tiene el compromiso contractual de los actuales Contratistas de proporcionar las facilidades necesarias para una correcta transferencia, estando éstos comprometidos a mantener la organización vigente durante el proceso de transferencia.

Para el cumplimiento de estas fases se debe tener en cuenta lo indicado en el APÉNDICE “F” TRANSFERENCIA, TOMA DE CONTROL Y CIERRE DE LOS SERVICIOS.

Asimismo, el nuevo CONTRATISTA debe proporcionar las facilidades necesarias para una correcta transferencia, asignando los recursos involucrados para este proceso.

Ver APÉNDICE “O” – CRONOGRAMA ESQUEMATIZADO DE CONTRATOS OUTSOURCING TI

FASE OPERATIVA

Esta Fase tendrá una duración de doce (12) meses con opción a terminación anticipada al mes 6 del contrato, contados a partir de la Notificación de la Orden de Trabajo a Terceros.

En la Transferencia y Cierre, EL CONTRATISTA seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente Contratista que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será desde el inicio del presente servicio hasta que se culmine la transferencia completa.

Los entregables para la Transferencia y Cierre de los servicios se indican en el Apéndice "F" Transferencia, Toma de Control y Cierre de los Servicios.

PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE TIC

EL CONTRATISTA deberá poner a consideración de PETROPERÚ sugerencias de mejora o creación de procesos, normas, procedimientos o estándares que complementen a los que actualmente se utilizan, sin embargo cualquier cambio estará supeditado a la aprobación expresa por parte de PETROPERÚ.

Con el fin de establecer las responsabilidades del CONTRATISTA dentro de cada proceso, se ha establecido una matriz de responsabilidades de acuerdo a:

Rol		Descripción
R	Ejecutor	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien debe ejecutar las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
S	Soporta	Este rol se encarga de dar apoyo a un trabajo realizado por el Ejecutor sin tener la responsabilidad de la misma.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

En los Procesos para la Gestión de TIC, EL CONTRATISTA ejecutará las actividades que se indiquen de acuerdo con el rol asignado dentro del alcance de su servicio y cuando corresponda, efectuará el escalamiento a PETROPERÚ o a otros contratistas de PETROPERÚ.

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

PETROPERÚ proveerá a todos los CONTRATISTAS OUTSOURCING TI, acceso a un repositorio virtual centralizado para el manejo de material de referencia, lecciones aprendidas y otra información que pueda mejorar la calidad de los servicios.

Los CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI deberán mantener actualizada la información del repositorio de acuerdo con el PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO que proveerá PETROPERÚ al inicio del contrato.

GESTIÓN DE EVENTOS

Actividad	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía y Videoconferencia
Configuración Alertas	R	S*	S*	S*	S*
Notificación de evento	I	R*	R*	R*	R*

Actividad	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía y Videoconferencia
Visualización Evento	R				
Tratamiento de Evento	I R*	R*	R*	R*	R*
Cerrar evento	R	C*	C*	C*	C*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

Las principales actividades que se manejarán en el proceso son:

- Notificación de eventos: el evento debe ser notificado automáticamente por el CI afectado.
- Visualización Evento: La notificación llega a la CONSOLA CENTRALIZADA DE EVENTOS la cual lee e interpreta el suceso con el fin de determinar si merece mayor atención o no de acuerdo con las reglas de negocio previamente definidas por cada contratista. De forma mínima la herramienta deberá clasificar cada suceso en:
 - Información
 - Aviso
 - Excepción
- Tratamiento de Evento: En caso la CONSOLA CENTRALIZADA DE EVENTOS detecte un suceso en el cual se necesite dar una respuesta, procederá como mínimo de dos maneras:
 - Realizar una acción automática previamente configurada.
 - Alertar al CONTRATISTA RESPONSABLE DEL CI involucrado para que intervenga en dicho evento a través del PROCESO DE INCIDENTES O SOLICITUDES DE SERVICIO.
- Cierre de Evento: Una vez concluidas las acciones se procederá a cerrar el evento. En caso las mismas hayan generado un incidente o solicitud de servicio, estos deberán estar vinculados a dicho evento.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Actividad	Usuarios	STIC	Gestión Operativa TIC	G.Equipos MDA	Hosting Administrado	Adm. Aplic	Telef y Videoconf
Registra Solicitud de Servicio	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*
Valida, Prioriza y categoriza Solicitud				R			
Atención Solicitud Nivel 1				R			
Atención Solicitud Nivel 2		R*	R*	R*	R*	R*	R*
Actualiza CI y Base de Datos Conocimiento.		R*	R*	R*	R*	R*	R*
Cierre de Solicitud	I	A		R			

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

EL CONTRATISTA podrá sugerir mejoras a los procesos actuales vigentes que deberán ser evaluadas y aprobadas por PETROPERÚ.

Las principales actividades que se deberán tener en cuenta son:

- Registro de Solicitud: se deberá permitir que los usuarios de negocio y demás CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI emitan sus solicitudes de servicio a través de una interfaz web, desde la cual se podrá escoger de entre las “peticiones tipo” predefinidas la que se ajuste a su requerimiento o crear una solicitud de servicio nueva, así mismo las solicitudes de servicio también podrán ser atendidas a través de correo electrónico o de llamada a la MESA DE SERVICIOS DIGITALES. Mayores detalles se especifican en “HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENCIAS Y PROBLEMAS”. Adicionalmente la herramienta deberá permitir manejar un flujo de autorización para las solicitudes de servicio registradas por los usuarios y permitir solicitudes de servicio preautorizadas, de acuerdo con parámetros preestablecidos.
- Validación: El contratista EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES validará la solicitud de servicio para verificar las autorizaciones y que la solicitud no sea una incidencia o solicitud de cambio. Posteriormente categoriza y prioriza la solicitud según el impacto y urgencia de esta.

Atención Nivel 1: El CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES atenderá la solicitud de acuerdo a procedimientos y acciones predefinidas.

Atención Nivel 2: En caso la solicitud de servicio requiera atención especializada para su cierre, el CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES escalará la atención al grupo solucionador correspondiente, pudiendo ser este parte de otros contratistas de PETROPERÚ o del mismo.

Durante todo el ciclo de vida de la solicitud, se debe actualizar la información en la base de conocimiento (KB) según el PROCESO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO para que los agentes de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES dispongan de la información sobre el estado del mismo. Si la solicitud impacta en CI se deberá efectuar las acciones necesarias según el proceso de GESTIÓN DE CAMBIOS.

Cierre: Una vez finalizada la atención, EL CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá comprobar que el usuario ha quedado conforme con la gestión y procederá a cerrar la solicitud.

GESTIÓN DE INCIDENTES

Actividad	Usuarios	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Registra el incidente en la herramienta de gestión de tickets	R	R	R	R	R	R	R
Prioriza y Clasifica incidente				R			
Se atiende el incidente nivel 1				R			
Se atiende el incidente nivel 2		R*	R*	R*	R*	R*	R*
Prioriza la ejecución si es incidente mayor		A R*	R*	R*	R*	R*	R*
Se actualiza los registros necesarios (BD Conocimiento, otros)		R*	R*	R*	R*	R*	R*
Se informa y da conformidad a los interesados	I	A		R			

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

Las principales actividades que se deberán tener en cuenta son:

- Registro de Solicitud: LOS CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI o quien lo detecte deberá registrar el incidente a través de la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENCIAS Y PROBLEMAS. indicada en “HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENCIAS Y PROBLEMAS”. Las incidencias pueden provenir de diversas fuentes tales como eventos, servicio de administración de aplicaciones, monitoreo de servidores o el soporte técnico, entre otros. El registro comprende:
 - Admisión a trámite del incidente
 - Comprobación de que ese incidente aún no ha sido registrado para evitarse duplicaciones innecesarias.
 - Asignación de referencia: al incidente se le debe asignar una referencia única que lo identifique en los procesos internos y en las comunicaciones con el usuario.
- Registro inicial: se debe registrar en la base de datos la información necesaria para el procesamiento del incidente (Ej. hora, descripción del incidente, sistemas afectados).
- Información de apoyo: se debe incluir cualquier información relevante para la resolución del incidente que puede ser solicitada al usuario a través de un formulario específico, o que puede ser obtenida de la Base de Datos de Gestión de Configuraciones - CMDB (Ej. hardware interrelacionado).
- Notificación del incidente: en los casos en que el incidente pueda afectar a otros usuarios, éstos deben ser notificados para que conozcan cómo esta incidencia puede afectar su flujo habitual de trabajo.
- Priorización y Clasificación: Una vez se registre el incidente en la HERRAMIENTA, el CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá efectuar la priorización del mismo considerando los siguientes parámetros:
 - Impacto: se debe determinar la importancia de la incidencia dependiendo de cómo ésta afecta a los procesos de negocio o del número de usuarios afectados.
 - Urgencia: depende del tiempo máximo de demora que acepte el usuario para la resolución de la incidencia, los Acuerdos de Soporte establecidos.

Como resultado del análisis de impacto y urgencia se asignará una prioridad a cada incidente.

En caso de tratarse de un incidente mayor, el CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES procederá a efectuar lo indicado en el PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES MAYORES.

Adicionalmente se deberá recopilar toda la información que pueda ser utilizada para la resolución de este. El proceso de clasificación debe implementar, al menos, los siguientes pasos:

- Categorización: se debe asignar una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se deben identificar los servicios afectados por el incidente.
- Establecimiento del nivel de prioridad: dependiendo del impacto y la urgencia se determina, según criterios preestablecidos, un nivel de prioridad.
- Asignación de recursos: si la MESA DE SERVICIOS DIGITALES no puede resolver el incidente en primera instancia, designará al personal de soporte técnico responsable de su resolución (segundo nivel).

- Monitorización del estado y tiempo de respuesta esperado: se debe asociar un estado al incidente (por ejemplo: registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado) y estimar el tiempo de resolución del incidente en base a los SLA y Acuerdos de Soporte correspondientes y a la prioridad.
- Análisis, Resolución y Cierre: Posteriormente, el CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES, deberá examinar el incidente con ayuda de la base de conocimiento (KB) para determinar si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplicar el procedimiento asignado. Si la resolución del incidente no puede ser efectuada por el CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES, se debe escalar el mismo a un nivel superior para su investigación por los especialistas en los demás CONTRATOS DE OUTSOURCING TI según sea el servicio afectado. Si estos especialistas no son capaces de resolver el incidente, se seguirán los protocolos de escalado predefinidos.

Durante todo el ciclo de vida del incidente se debe actualizar la información en la base de conocimiento (KB) según el PROCESO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO para que los agentes de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES dispongan de la información sobre el estado del mismo. Si la incidencia fuera recurrente y no se encontrase una solución definitiva, se deberá informar a la GESTIÓN DE PROBLEMAS para el estudio detallado de las causas subyacentes.

Finalmente, cuando se haya solucionado el incidente EL CONTRATISTA DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES deberá:

- Confirmar con los usuarios la solución satisfactoria del mismo (vía telefónica, correo electrónico o mensajería instantánea).
- Incorporar el proceso de resolución al Sistema de Gestión del Conocimiento (SKMS).
- Reclasificar el incidente si fuera necesario.
- Actualizar la información en la CMDDB sobre los elementos de configuración (CI) implicados en el incidente.
- Cerrar el incidente.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

Actividad	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Analizar tendencias para prevenir incidentes potenciales		R*	R*	R*	R*	R*
Recibe, registra y clasifica el problema		R*	R*	R*	R*	R*
Analiza causa raíz y diagnostica el problema	R*	R*	R*	R*	R*	R*
Desarrolla e implementa plan de solución permanente	R*C*	R*C*	R*C*	R*C*	R*C*	R*C*
Actualiza la BD de conocimiento y cierra registro del problema	I	R*	R*	R*	R*	R*
Seguimiento Post-Implementación		R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

EL CONTRATISTA podrá sugerir mejoras a los procesos actuales vigentes que deberán ser evaluadas y aprobadas por PETROPERÚ.

Como parte del proceso, cada CONTRATISTA de OUTSOURCING TIC, deberá efectuar un análisis de tendencias y análisis de recurrencia respecto a los incidentes que

afecten sus servicios, con el fin de determinar sus causas y encontrar posibles soluciones. Las fechas y tiempos de presentación de estos análisis serán definidos al inicio del contrato. Es importante diferenciar entre:

- Problema: causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.
- Error conocido: Un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas.

Posteriormente cada CONTRATISTA se encargara de registrar y clasificar dichos problemas en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENTES Y PROBLEMAS, desde donde procederá a realizar el análisis de causa raíz, en base al procedimiento brindado por PETROPERÚ, con el fin de proponer soluciones que se deberán considerar en un PLAN DE SOLUCIÓN PERMANENTE/TEMPORAL dependiendo del problema en mención.

Finalmente, EL CONTRATISTA, deberá registrar en la herramienta la solución del problema y actualizar la BD de conocimientos según el PROCESO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.

Adicionalmente a las actividades indicadas, el CONTRATISTA responsable deberá:

- Tramitar Peticiones de Cambio (RFC) para llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura TIC para solucionar problemas.
- Realizar informes que documenten no sólo los orígenes y soluciones a un problema, sino que también sirvan de soporte a la estructura TIC en su conjunto.
- Realizar un continuo seguimiento de los procesos relacionados y evaluar su rendimiento

GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

Actividad	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Establecer umbrales y métricas para los servicios	I	R*	R*	R*	R*	R*
Elaborar tendencias de la utilización actual de los componentes	A	R*	R*	R*	R*	R*
Modelar la tendencia de cambios previstos.	A	R*	R*	R*	R*	R*
Garantizar que las actualizaciones se implementen antes que se produzcan incumplimientos de SLA.		R*	R*	R*	R*	R*
Buscar activamente la mejora del rendimiento del componente.		R*	R*	R*	R*	R*
Monitorear, medir, transmitir y revisar el rendimiento actual de los componentes.	I	R*	R*	R*	R*	R*
Responder y/o Reaccionar ante los eventos “umbrales” asociados con la capacidad	I	R*	R*	R*	R*	R*
Elaborar informes de Capacidad	I	R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

El CONTRATISTA deberá presentar a PETROPERÚ, para su revisión y aprobación, un Plan de Capacidad que incluya las métricas, indicadores de desempeño, umbrales,

eventos y alertas asociadas a la capacidad para cada servicio deberá emitir al inicio y semestralmente un REPORTE DE LAS MEDICIONES, eventos y análisis de cargas de trabajo en cada servicio considerado. Se precisa que el contenido de dichos documentos versará sobre el alcance del contrato correspondiente.

El registro de una falla o incidente, asociado a la capacidad de los servicios, se realizará a conforme lo indica el procedimiento de GESTIÓN DE INCIDENTES DE PETROPERÚ.

GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

Actividad	STIC	Contratista de gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Establecer medidas de disponibilidad (definir umbrales y niveles inaceptables)	A	R*	R*	R*	R*	R*
Monitorizar la disponibilidad real entregada con respecto a los objetivos acordados	I	R*	R*	R*	R*	R*
Revisar la disponibilidad con el área de soporte de TI		R*	R*	R*	R*	R*
Diseño Plan Disponibilidad	I	R*	R*	R*	R*	R*
Actividades de mejora continua para optimizar la disponibilidad	I	R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

El CONTRATISTA presentará al inicio a PETROPERÚ, para su revisión y aprobación, un Plan de Disponibilidad que incluya las medidas, umbrales, niveles, eventos y alertas asociadas a la disponibilidad para cada servicio, con el fin de asegurar que durante la vigencia de su Contrato los servicios que provee estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios deseen hacer uso de los mismos y dentro del marco de los Acuerdos de Soporte. Se precisa que el contenido de dicho Plan versará sobre el alcance del contrato respectivo.

Para ello los CONTRATISTA DE OUTSOURCING TI deberán realizar como mínimo las siguientes actividades para garantizar la Disponibilidad:

- Cuantificar, juntamente con PETROPERÚ, los intervalos razonables de interrupción de los diferentes servicios dependiendo de sus respectivos impactos.
- Establecer los protocolos de mantenimiento y revisión de los servicios TIC.
- Determinar las franjas horarias de disponibilidad de los servicios TIC (24/7, 12/5, etc.) y tiempo promedio para volver a operar en caso de fallas.
- Mantenimiento del servicio en operación y recuperación del mismo en caso de fallo.
- Evaluar la capacidad de servicio de los proveedores internos y externos.
- Evaluar el impacto de las políticas de seguridad en la disponibilidad.
- Coordinar la Gestión de Cambios sobre el posible impacto de un cambio en la disponibilidad.

El registro de una falla o incidente, asociada a la disponibilidad de los servicios, se realizará a conforme lo indica el procedimiento de GESTIÓN DE INCIDENTES DE PETROPERÚ.

GESTIÓN DE CAMBIOS

Actividad	PE-TRO-PERÚ	Comité Cam-bios	Contra-tista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Adminis-trado	Contratista de Admi-nistración de Aplica-ciones	Contratista de Telefonía Videoconfe-rencia
Creación y clasificación de Petición de cambio				R			
Revisar la petición del cambio	C*	R	C*	C*	C*	C*	C*
Analizar y evaluar los cam-bios	S*	R	S*	S*	S*	S*	S*
Autorizar el cambio		R					
Establecer al plan de cam-bios	C*	R	C*	C*	C*	C*	C*
Coordinar la implementa-ción del cambio	S*	R	S*	S*	S*	S*	S*
Efectuar prueba Post-Im-plementación y cerrar la petición de cambio	R*		R*	R*	R*	R*	R* R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

El CONTRATISTA será el encargado de registrar y clasificar todas las peticiones de cambio generadas a través de los diferentes procesos que se gestionarán durante la ejecución del servicio. Dichas peticiones serán evaluadas por el COMITÉ DE GESTIÓN DE CAMBIOS, que será definido según el Procedimiento de Evaluación de Cambios proporcionado por PETROPERÚ Posteriormente, dicho comité establecerá un plan de cambios definiendo a los responsables de implementación.

Finalmente, el cambio será derivado a los implementadores del servicio asociado al cambio, quienes procederán a efectuarlo según lo establece el PROCESO DE ENTREGA DE VERSIONES Y DESPLIEGUE y registrarlo en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONFIGURACIONES Y CAMBIOS.

El contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES proporcionará una herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios; asimismo, deberá permitir el acceso a la mencionada herramienta a los diferentes proveedores de los Servicios de Outsourcing TIC y Coordinadores de Servicio de PETROPERÚ a fin de mantener actualizada la información de la configuración de los equipos de cómputo. Para ello deberá considerar por lo menos cuarenta (40) licencias de acceso (adicionales a las requeridas para el Contratista de Gestión de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES). Por último, el contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES brindará la capacitación en el manejo de la herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios, incluyendo la entrega del instructivo correspondiente (físico o digital).

Finalmente, cuando se haya atendido la petición de cambio EL CONTRATISTA IMPLEMENTADOR DEL CAMBIO deberá:

- Efectuar una prueba Post-Implementación con los solicitantes del cambio
- Confirmar con los solicitantes la ejecución del cambio y verificar la información en la herramienta.
- Cerrar la petición de cambio

Cabe mencionar que PETROPERÚ proveerá la documentación necesaria para definir y tratar los cambios de Emergencia que se identifiquen durante la gestión de los servicios.

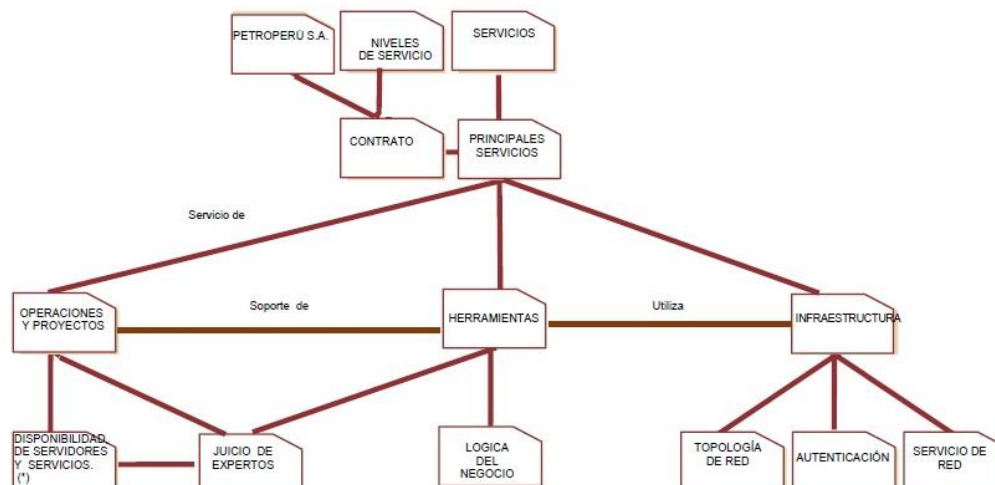
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DE TI

Actividad	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración de Aplicaciones	Contratista Telefonía Videoconferencia
Recepcionar solicitud de cambio en la configuración	R*	R*	R*	R*	R*
Evaluar alcance de la solicitud	R*	R*	R*	R*	R*
Actualiza Información en la herramienta	R*	R*	R*	R*	R*
Cerrar la solicitud	R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

El CONTRATISTA, según el CI afectado, será el encargado de evaluar las solicitudes de cambio en la configuración provenientes del PROCESO DE ENTREGA DE VERSIONES Y DESPLIEGUE a través de la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN Y CAMBIOS. Dichas solicitudes luego de ser evaluadas serán actualizadas dentro de la CMDB y procederá a cerrar la solicitud.

Como referencia el diagrama de la CMDB actual es



GESTIÓN DE ENTREGA/VERSIONES Y DESPLIEGUE

Actividad	Comité de Cambios	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración de Aplicaciones	Contratista Telefonía Videoconferencia
Registrar requerimiento de creación/implementación	R					
Recepcionar requerimiento de creación/implementación		R*	R*	R*		R*
Analiza el requerimiento	S*	R*	R*	R*	S*	R*
Diseña la entrega y el despliegue	I	R*	R*	R*	R*	R*
Construye la nueva entrega		R*	R*	R*	S*	R*
Elabora y realiza las pruebas	R*	S*	R*	S*	R*	R*
Registra los resultados y actualiza la información en las BD necesarias		R*	R*	R*		R*
Cierra el registro de la petición		R*	R*	R*		R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

Todo requerimiento para creación/implementación deberá ser registrado en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN Y CAMBIOS sobre la base de un CAMBIO solicitado previamente por el COMITÉ DE CAMBIOS. Desde dicha herramienta, el GRUPO SOLUCIONADOR procederá a recibir y analizar el requerimiento para poder diseñar los PAQUETES DE DESPLIEGUE necesarios.

Posteriormente, el CONTRATISTA ENCARGADO, procederá a construir y desplegar el requerimiento en el ambiente de producción y solicitará al ORIGINADOR del requerimiento efectuar las pruebas para verificar el éxito del mismo. En caso de actualizaciones respecto al software de equipos en usuarios finales a nivel corporativo, se tomara una muestra representativa de usuarios con quienes se verificara la correcta implementación del mismo.

Asimismo, deberá asegurarse que los despliegues cumplan con los niveles de calidad adecuados según el PROCESO DE GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Una vez se tenga la conformidad del despliegue, el CONTRATISTA ENCARGADO procederá, según corresponda, a:

- Incorporar el proceso de resolución al Sistema de Gestión del Conocimiento (SKMS).
- Actualizar la información en la CMDB sobre los elementos de configuración (CI) implicados en el despliegue.
- Actualizar la librería definitiva de medios DML.

Finalmente se procederá a cerrar el requerimiento y derivarlo de nuevo al PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS para poder culminar con su implantación.

El contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES proporcionará una herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios; asimismo, deberá permitir el acceso a la mencionada herramienta a los diferentes proveedores de los Servicios de Outsourcing TIC y Coordinadores de Servicio de PETROPERÚ a fin de mantener actualizada la información de la configuración de los equipos de cómputo. Para ello deberá considerar por lo menos cuarenta (40) licencias de acceso (adicionales a las requeridas por el Contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES). Por último, el contratista del SERVICIO DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES brindará la capacitación en el manejo de la herramienta de Gestión de Configuraciones y Cambios, incluyendo la entrega del instructivo correspondiente (físico o digital).

GESTIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Actividad	Usuarios	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Determinar requisitos para servicios y revisarlos durante el ciclo de vida.		R					
Monitorizar y medir el rendimiento del servicio	C	A	R*	R*	R*	R*	R*
Comparar, medir y mejorar la satisfacción del cliente/usuario		R	S*	S*	S*	S*	S*
Dirigir mejoras de revisión, dentro de un programa de mejora del servicio		R	S*	S*	S*	S*	S*

Actividad	Usuarios	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Desarrollar y documentar contactos, registro de quejas, felicitaciones, conformidades y no conformidades		R	S*	S*	S*	S*	S*
Desarrollar procedimientos, para resolver las no conformidades y distribuir las conformidades.		A I	R*	R*	R*	R*	R*
Revisión Periódica de los Niveles de Servicio	C	R					

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

Para medir la calidad de los servicios definidos en el Catálogo de Servicios TIC, se contempla la utilización del concepto de Niveles de Servicio (SLA) como el elemento que permite cuantificar objetivamente la eficiencia con la que se están prestando los servicios TIC a los usuarios. Con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio, se requiere que todos los CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI cumplan con los Acuerdos de Soporte (UA - Underpinning Agreement) indicados en el Apéndice “C” Acuerdos de Soporte (UA).

El CONTRATISTA deberán presentar, como parte del reporte ejecutivo, informes mensuales de cumplimiento de los UA de los Servicios TIC contratados, con información sobre la frecuencia y el impacto de los principales incidentes responsables de la degradación del servicio, disponibilidad del servicio, tiempos de respuesta, problemas detectados y cambios realizados para restaurar la calidad del servicio.

DEFINICIONES USADAS EN LA GESTIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Acuerdos de Soporte (UA): Se refiere a los indicadores de desempeño a utilizarse para determinar el cumplimiento de los servicios requeridos a LOS CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI.

Valor Objetivo: Es el valor de la métrica deseado durante la operación continua del servicio. Si el valor de la métrica es mayor o igual al valor establecido, PETROPERÚ considerará que LOS CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI está brindando un servicio con la calidad esperada.

Zona de Tolerancia: Rango entre el Límite Inferior y el Valor Objetivo en el cual no se aplican penalidades.

Si el valor de la métrica es menor que el Valor Objetivo y mayor o igual al Valor del Límite inferior pero EL CONTRATISTA Outsourcing TI garantiza la operatividad, pero no cumple con los objetivos establecidos, deberá estar demarcado con Color Naranja.

Si la métrica se mantiene por 3 meses consecutivos en la Zona de Tolerancia se aplicará una penalidad, conforme se establece en el literal a) del Apéndice “B” Penalidades.

Cada mes se evaluarán los Acuerdos de Soporte (UA) alcanzados por CADA CONTRATISTA OUTSOURCING TI, en los dos (2) meses inmediatamente anteriores, para determinar si la métrica se ha mantenido por 3 meses consecutivos en la Zona de Tolerancia y se debe aplicar la penalidad por incumplimiento de los acuerdos de soporte (UA) en la zona de tolerancia.

Límite Inferior: Valor mínimo permitido de la métrica en el cual PETROPERÚ considerará que EL CONTRATISTA OUTSOURCING TI está brindando un servicio razonable para garantizar la operatividad, pero no cumple con los objetivos establecidos. En caso de que alguna de las métricas se encuentre en el rango entre el Límite Inferior y valor

mínimo establecido, PETROPERÚ aplicara penalidades según lo indicado en el Apéndice “D” Penalidades.

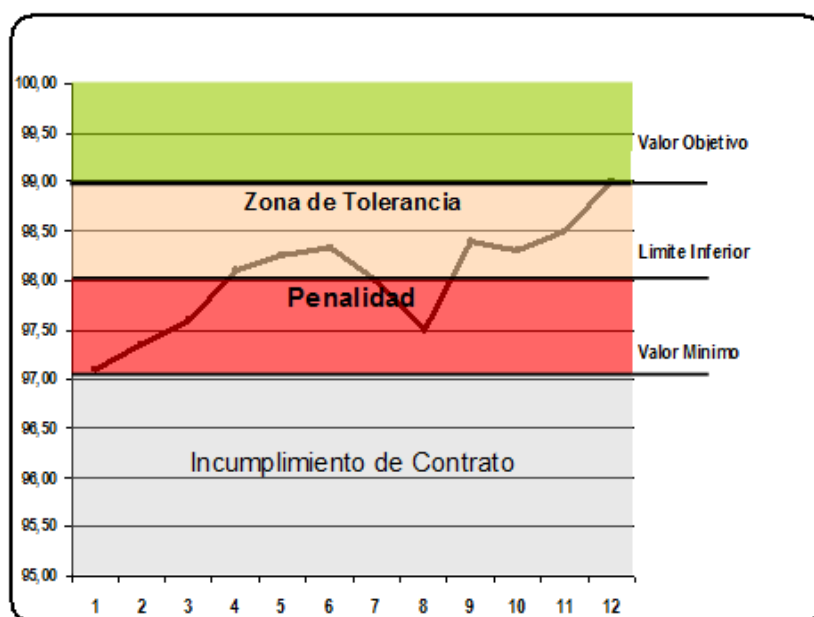
Valor Mínimo: Es el nivel de servicio mínimo tolerado por PETROPERÚ; en caso de que alguna de las métricas traspase este umbral, PETROPERÚ tendrá la potestad de aplicar la cláusula de Incumplimiento de Contrato.

Métricas: Son las variables e indicadores que servirán para la evaluación de desempeño de EL CONTRATISTA, a excepción de aquellas variables e indicadores denominados informativos, sobre los cuales EL CONTRATISTA tendrá la responsabilidad de actualizar, informar y utilizar para su gestión.

Horarios: Todas las referencias a horarios (por ejemplo, 07:30 horas), en los SLA y UA hacen referencia a la hora de atención de los servicios.

Mes de Servicio: De acuerdo con cada mes de prestación del servicio.

Semana: Una semana son siete (7) días de domingo a sábado, incluyendo feriados.



Los acuerdos de soporte y los indicadores de desempeño se indican en el Apéndice “A” Acuerdos de Soporte (UA). El incumplimiento de los acuerdos de soporte especificados estará afecto a las penalidades indicadas en el Apéndice “B” Penalidades.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Actividad	STIC	Contratista de Gestión Operativa TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Administrado	Contratista de Administración de Aplicaciones	Contratista de Telefonía Videoconferencia
Elaborar y mantener una política de seguridad de información.	R	C*	C*	C*	C*	C*
Comunicar, implementar y reforzar la adherencia de todas las políticas de seguridad.	C	R*	R*	R*	R*	R*
Monitorear y gestionar los incidentes e incumplimientos de seguridad.	I	R*	R*	R*	R*	R*
Evaluar y categorizar los activos de información, riesgos y vulnerabilidades.	S	R*	R*	R*	R*	R*

Regularmente evaluar, revisar y reportar riesgos de seguridad y amenazas.	I	R*	R*	R*	R*	R*
Revisar, proponer y aprobar controles de seguridad e implementación de la mitigación de los riesgos.	R*	R*	R*	R*	R*	R*
Reportar, revisar y reducir las vulnerabilidades e incidentes relacionados a Seguridad.	I	R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

PETROPERÚ establecerá una clara y definida POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN que sirva de guía a los CONTRATISTAS DE OUTSOURCING TI, para elaborar una MATRIZ DE TRAZABILIDAD que les permita supervisar proactivamente los niveles de seguridad analizando tendencias, nuevos riesgos, vulnerabilidades y cumplimiento de las medidas y contramedidas de seguridad informáticas implementadas. La Matriz de Trazabilidad será entregada a PETROPERÚ a más tardar en el mes tres (03) de la Fase Operativa del Contrato y luego actualizada a lo largo del servicio.

El CONTRATISTA deberá contar, con un esquema de seguridad de la información el cual le permita monitorear, administrar, evaluar y reportar incumplimientos a los niveles de seguridad previamente identificados.

Adicionalmente, CADA CONTRATISTA DE OUTSOURCING TI deberá evaluar los riesgos de Tecnología de Información y Comunicaciones en los servicios que brinda a PETROPERÚ para identificar amenazas y vulnerabilidades, hacer una lista de las medidas preventivas y proponer controles apropiados para manejar dichos riesgos. El resultado de estas evaluaciones será el PLAN DE SEGURIDAD, el cual deberá ser informado a PETROPERÚ, para su aprobación o acción según se requiera, en el mes 6 de la Fase Operativa, y luego semestralmente adjunto al informe de las pruebas semestrales del Plan de Contingencia de los servicios contratados.

Finalmente, cada CONTRATISTA DE OUTSOURCING deberá apoyar con el tratamiento de los incidentes/vulnerabilidades relacionadas a seguridad junto al PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS según sea el ámbito de sus servicios contratados.

Para cumplir con cualquier requerimiento de seguridad, cada CONTRATISTA OUTSOURCING TI deberá proveer en su organización funciones de seguridad informática, indicando a cual se le asignara dicho rol a excepción del contratista de Gestión Operativa TIC que dentro de sus puestos críticos deberá contar con un coordinador de Seguridad Informática.

De acuerdo con las mejores prácticas de las políticas de seguridad, EL CONTRATISTA deberá asumir el rol de "Depositario o Custodio" de la información de PETROPERÚ.

GESTIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS TI

Actividad	PE-TRO- PER Ú	Contra- tista de Gestión Opera- tiva TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Adminis- trado	Contratista de Adminis- tración Apli- caciones	Contratista de Telefonía Vi- deoconferen- cia
Elabora y solicita acceso a re- cursos TIC	R*A	R*	R*	R*	R*	R*
Verificar Solicitud	R	C*		C*	C*	C*
Registrar y asigna solicitud de acceso			R			
Configura, elimina Accesos	R*	R*	R*	R*	R*	S*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

EL CONTRATISTA podrá sugerir mejoras a los procesos actuales vigentes que deberán ser evaluadas y aprobadas por PETROPERÚ.

Toda solicitud de acceso a recursos TIC deberá ser registrada en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENTES Y PROBLEMAS posteriormente hayan sido revisadas y aprobadas por el personal de PETROPERÚ.

El contratista de EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES será el encargado de derivar la solicitud al CONTRATISTA DE OUTSOURCING asociado al servicio/recurso que se desee acceder, quien procederá a efectuar lo solicitado VALIDANDO que las solicitudes hayan sido debidamente aprobadas por PETROPERÚ.

El CONTRATISTA deberá eliminar o restringir derechos de acceso a los sistemas según corresponda en casos como vacaciones, fallecimiento, despido, traslados, entre otros.

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

Actividad	PETRO- PERÚ	Contra- tista de Gestión Opera- tiva TIC	Contratista de Gestión de Equipos/ MESA DE SERVICIOS DIGITALES	Contratista de Hosting Adminis- trado	Contratista de Administra- ción de Aplica- ciones	Contratista de Telefonía Vi- deoconferen- cia
Crear y mantener el plan de continuidad de servicios críticos	AC	R*	R*	R*	R*	R*
Realizar la validación del plan de continuidad	R	S*	S*	S*	S*	S*
Realizar pruebas del plan de continuidad	AC	R*	R*	R*	R*	R*

* El contratista efectuará la actividad según el rol asignado dentro del alcance de su contrato

EL CONTRATISTA podrá sugerir mejoras a los procesos actuales vigentes que deberán ser evaluadas y aprobadas por PETROPERÚ.

El CONTRATISTA deberán asegurar la continuidad de los servicios críticos, identificados durante la ejecución del proceso de GESTIÓN DE SEGURIDAD, que brindan a PETROPERÚ haciendo uso de dos tipos de mecanismos de recuperación: alta disponibilidad del servicio y contingencia ante desastres en un centro de cómputo diferente al que aloja al ambiente de producción de algunos de los servicios en cuestión.

Para ello, PETROPERÚ facilitará a los CONTRATISTAS DEL OUTSOURCING TI el procedimiento para crear/mantener el Plan de Contingencia, el cual deberá contemplar las acciones básicas de respuesta que se deberán tomar para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva ante la eventualidad de un desastre que pudiera ocurrir durante la prestación de sus servicios.

Este Plan de Contingencia debe ser preparado al inicio y debe ser presentado a PETROPERÚ en el mes dos (2) del contrato para su correspondiente revisión y aprobación.

El Plan de Contingencia entrará en vigencia a partir del inicio de la Fase Operativa, luego de ser evaluado y aceptado por PETROPERÚ, para lo cual deberá ser probado por cada CONTRATISTA DEL OUTSOURCING TI previamente para dar la conformidad respectiva. Este Plan de PRUEBAS deberá ser revisado cada seis (6) meses o el período que se acuerde, según el procedimiento de REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE CONTINUIDAD brindado por PETROPERÚ, como resultado de la evaluación y primera prueba realizada. La prueba al requerir participación de los usuarios, no podrá realizarse entre la última semana y primera semana del mes, ya que interferiría con las actividades de Cierre Mensual de PETROPERÚ.

Finalmente, todos los cambios a las pruebas de contingencia deben ser correctamente dirigidas a través del proceso de Gestión de Cambios para garantizar su actualización y disponibilidad.

APÉNDICE B – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS

A continuación, se indican los requerimientos técnicos mínimos de las máquinas y componentes requeridas por **PETROPERÚ**. En caso de que **EL CONTRATISTA** lo considere conveniente, podrá ofertar equipos con características superiores.

1. COMPUTADORAS PERSONALES TIPO A:

Características	Tipo A
Marca y modelo	LENOVO ThinkCentre M900
Procesador	6ta Generación Core i5
Memoria Cache	6MB
Memoria RAM	6GB DDR3
Disco Duro	500GB - 7200 RPM
Monitor	17'
Puertos	2 USB 3.0, Bluetooth
Accesorios	Teclado y mouse

2. COMPUTADORAS PERSONALES TIPO B:

El contratista deberá asegurarse que los componentes de software que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo, La medición se efectuara antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo.

Características	Tipo B
Marca y modelo	LENOVO ThinkCentre M900
Procesador	6ta Generación Core i7
Memoria Cache	6MB
Memoria RAM	4GB DDR3
Disco Duro	500GB - 7200 RPM
Monitor	17"
Puertos	2 USB 3.0, Bluetooth
Accesorios	Teclado y mouse

3. COMPUTADORA PORTÁTIL TIPO A:

El contratista deberá asegurarse que los componentes de software que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo. La medición se efectuará antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo.

Características	Tipo A
Marca y modelo	Lenovo T470
Procesador	6ta Generación Core i7
Memoria Cache	6MB
Memoria RAM	8GB DDR3
Disco Duro	500GB - 712 RPM
Monitor	14" a 15.6"
Batería	8 horas

Características	Tipo A
Puertos	2 USB 3.0, Bluetooth
Accesorios	Maletín, mouse y teclados inalámbricos, cargador para viaje en auto y case para laptop.

4. COMPUTADORA PORTÁTIL TIPO B:

El contratista deberá asegurarse que los componentes de software que instalará como parte del servicio no consuman más allá del 25% de los recursos de CPU y memoria del equipo. La medición se efectuará antes de entregar el equipo al usuario final y se efectuará con las propias herramientas del sistema operativo.

Características	Tipo B
Marca y modelo	Lenovo T480
Procesador	6ta Generación Core i5
Memoria Cache	6MB
Memoria RAM	6GB DDR3
Disco Duro	500GB - 7200 RPM
Monitor	14" a 15.6"
Batería	8 horas
Puertos	2 USB 3.0, Bluetooth
Accesorios	Maletín, mouse y teclados inalámbricos, cargador para viaje en auto y case para laptop.

5. IMPRESORA LÁSER BLANCO / NEGRO BAJO VOLUMEN:

Características	Tipo Bajo Volumen blanco / negro
Modelo	HP LASERJET ENTERPRISE M506DN
Resolución	1200 x 1200 dpi reales
Velocidad	20 ppm a 1200 dpi
Memoria RAM	128 Mb
Volumen de Impresión	5,000 páginas mensual (Volumen Mensual Recomendado de impresión)
Accesorios	Cable de poder, cable cable USB y Toner en buen estado. La impresora debe venir con el tóner original de fábrica.

6. IMPRESORA LÁSER BLANCO / NEGRO ALTO VOLUMEN:

Características	Tipo Alto Volumen blanco / negro
Modelo	HP LASERJET ENTERPRISE M606DN
Resolución	1200 x 1200 dpi reales
Velocidad	50 ppm a 1200 dpi
Memoria RAM	256 Mb
Volumen de Impresión	20,000 páginas mensual (Volumen Mensual Recomendado de impresión)
Accesorios	Cable de poder, cable cable USB y Toner en buen estado. La impresora debe venir con el tóner original de fábrica.

7. IMPRESORA LÁSER COLOR BAJO VOLUMEN:

Características	Tipo Bajo Volumen color
Modelo	HP COLOR LASERJET M651DN
Resolución	1200 x 1200 dpi reales
Velocidad	20 ppm a 1200 dpi
Memoria RAM	256 Mb
Volumen de Impresión	5,000 páginas mensual (Volumen Mensual Recomendado de impresión)
Accesorios	Cable de poder, cable cable USB y Toner en buen estado. La impresora debe venir con el tóner original de fábrica.

8. IMPRESORA LÁSER COLOR ALTO VOLUMEN:

Características	Tipo Alto Volumen color
Modelo	HP COLOR LASERJET M652DN
Resolución	1200 x 1200 dpi reales
Velocidad	25 ppm a 1200 dpi
Memoria RAM	256 Mb
Volumen de Impresión	10,000 páginas mensual (Volumen Mensual Recomendado de impresión)
Accesorios	Cable de poder, cable cable USB y Toner en buen estado. La impresora debe venir con el tóner original de fábrica.

9. IMPRESORA MATRICIAL DE RED:

Características	Tipo Matricial de red
Modelo	EPSON FX2190
Cabezal	9 pines
Velocidad	12 cpp a 680 cps
Tamaño de carro	Ancho
Certificación	Certificación para impresión en aplicaciones SAP

10. IMPRESORA B/N PORTÁTIL:

Características	Tipo Portátil blanco y negro
Modelo	HP OfficeJet 200 Mobile
Resolución	4800 x 1200 dpi en color
Velocidad	2 ppm a calidad óptima
Memoria RAM	32 Mb
Volumen de Impresión	500 páginas mensual
Accesorios	Cable de poder, cable cable USB

APÉNDICE “C” ACUERDOS DE SOPORTE (UA)

1. MÉTRICAS

A continuación, se definen las métricas que **EL CONTRATISTA** debe poner a disposición de **PETROPERÚ**, para la evaluación del servicio.

1.1. GESTIÓN DEL SERVICIO

Los UA de Gestión del Servicio que se indican a continuación aplicaran a partir del inicio del Contrato. Para estos indicadores se tomará como base únicamente al personal asignado a puestos críticos, puestos especializados. No se tomará en cuenta el personal restante de la organización complementaria.

% Rotación del Equipo

$$\%RE = (\text{Total de personal sustituido} / \text{Total de personal asignado al inicio del servicio}) * 100$$

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%RE – Porcentaje de rotación del equipo	0%	2%	5%

La medición será trimestral.

VARIABLES DE DESEMPEÑO

- **CMPNPI:** Cantidad Mensual de Políticas, Normas y Procedimientos Incumplidos.

1.2. OPERACIÓN DEL SERVICIO

Los UA de Operación del servicio que se indican a continuación aplicaran a partir mes 02 del inicio del contrato. Para estos indicadores se tomará como base la información de cada sede con el fin de obtener un servicio óptimo. Adicionalmente se considerará un periodo de estabilización de un (01) mes durante la vigencia del presente contrato por cambios de algún CONTRATISTA de segundo nivel que requerirá efectuar de nuevo la capacitación sobre temas técnicos que afecten al servicio de MESA DE SERVICIOS DIGITALES. Durante este periodo los UA relacionados a los servicios del nuevo CONTRATISTA no se usarán para el cálculo de penalidades. El mes de estabilización se considerará desde el inicio del contrato.

PI2N(X) – Porcentaje de intervenciones de 2do nivel de prioridad (x) fuera del Tiempo de Intervención(x).

$$PI2N(X) = (CI2NP(X) / CI2N(X)) * 100$$

PI2N(x) Porcentaje del total de intervenciones de 2do nivel para la prioridad (x) cuyo tiempo de intervención(x) es mayor al límite establecido.

CI2NP(x) Cantidad de intervenciones de 2do nivel y de Prioridad (x) que exceden el tiempo transcurrido límite entre Notificación e Intervención. El tiempo transcurrido es el tiempo entre que se reporta la falla a **EL CONTRATISTA** y el inicio de la Acción Correctiva. El tiempo de traslado no forma parte de la medición.

CI2N(x) Cantidad de Intervenciones de segundo nivel y de Prioridad (x).

Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%PI2N(x)	0%	3%	5%

CI2N será un indicador mensual.

Prioridad	Límite	Límite Operativo
-----------	--------	------------------

	Administrativo	
Prioridad Crítica	0.5 hora	0.5 hora
Prioridad 1	2 horas	1 hora
Prioridad 2	3 horas	1.5 horas
Prioridad 3	4 horas	2 horas

Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinerías y del oleoducto, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP.

Límite Administrativo: para sedes y dependencias administrativas de las refinerías y el oleoducto.

PI2NAC(X) – Porcentaje de intervenciones de segundo nivel y Prioridad (x) atendidas fuera del Tiempo de Acción Correctiva (x)

$$PI2NAC(X) = (CI2NAC(X) / CI2N(X)) * 100$$

PI2NAC (x) Porcentaje de intervenciones de 2do nivel para la prioridad (x) cuyo tiempo de acción correctiva (x) es mayor al límite establecido

CI2NAC Cantidad de intervenciones de 2do nivel y de Prioridad(x) cuyo tiempo de acción correctiva excede el límite establecido. El tiempo de acción correctiva es el tiempo entre que se inicia la acción correctiva por **EL CONTRATISTA** y la culmina. El tiempo de traslado no forma parte de la medición.

CI2N(x) Cantidad de Intervenciones de segundo nivel y de Prioridad (x).

Prioridad	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
PI2NAC(x)	3%	5%	7%

CI2N será un indicador mensual.

Prioridad	Límite Administrativo	Límite Operativo
Prioridad Crítica	3 horas	2 horas
Prioridad 1	6 horas	4 horas
Prioridad 2	8 horas	5 horas
Prioridad 3	12 horas	6 horas

Límite Operativo: para dependencias operativas de las refinerías y del oleoducto, sedes comerciales (terminales, aeropuertos y plantas de ventas) y usuarios VIP.

Límite Administrativo: para sedes y dependencias administrativas de las refinerías y el oleoducto.

PA1N – Porcentaje de Atenciones de Primer Nivel atendidas en menos de 30 min.

$$PA1N = (CI1NM / CI1N) * 100$$

PA1N Porcentaje de Atenciones de Primer Nivel atendidas en menos de 30 minutos.

CI1NM Cantidad de Intervenciones por el 1er Nivel en menos de 30 minutos. Es la suma de los requerimientos e incidentes cuyo tiempo transcurrido entre el inicio y término de la comunicación³ que atiende e interviene es inferior a 30 minutos.

³ Puede ser llamada, correo o registro web

CI1N Cantidad de intervenciones realizadas por el 1er Nivel.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
PA1N	98%	95%	93%

CI1N será un indicador mensual.

PMI1N- Porcentaje de mejora en atención por parte del 1er nivel

$$\text{PMI1N} = ((\text{CI2N} / \text{CI}) \text{ semestre anterior} - (\text{CI2N} / \text{CI}) \text{ semestre actual}) * 100$$

PMI1N Porcentaje de Mejoras en atención por parte del 1er nivel, es el indicador que nos permitirá visualizar la diferencia entre la cantidad de atenciones que son escalados al 2do nivel durante un semestre específico en relación al anterior.

CI1N Cantidad semestral de atenciones escaladas al 2do Nivel durante el semestre

CI Cantidad de atenciones durante el semestre

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%PMI1N	5%	3%	0

Para este indicador no se tomará en cuenta aquellas atenciones que por su naturaleza no es posible resolverlas en el primer nivel. La forma de medición y evaluación de cumplimiento se definirá durante al inicio del contrato.

1.2.1. INVENTARIOS

PECMDB- Porcentaje de errores identificados en la Base de Datos de Configuraciones (CMDB)

$$\text{PECMDB} = (\text{CECMDB}/\text{CACMDB}) * 100$$

PECMDB El indicador se refiere a la cantidad de errores identificados en la CMDB durante un mes determinado.

CACMDB Cantidad de activos inventariados en la CMDB durante un mes específico

CECMDB Cantidad de errores detectados referidos a información inexacta y falta de información.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%PECMDB	0%	3%	5%

1.2.2. USUARIO FINAL

%FETC - Porcentaje de fallas de las Estaciones de Trabajo de EL CONTRATISTA

$$\text{\%FETC} = (\text{CETFP} / \text{TETPC}) * 100$$

%FETC(x) Porcentaje de Indisponibilidad de las Estaciones de Trabajo de **EL CONTRATISTA**, es el indicador mensual referido a la continuidad

operativa de las máquinas de **EL CONTRATISTA**.

CETFP Cantidad de Estaciones de Trabajo que Fallaron en Producción en el mes.

TETPC Total de Estaciones de Trabajo Provistas por **EL CONTRATISTA**.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%FETC - Porcentaje de Disponibilidad de las Estaciones Trabajo de EL CONTRATISTA	0.1%	0.5%	1.00%

PTEUT – Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por Llamada Telefónica

PTEUT = (TMEUT / CMLUC) - debe ser igual o menor a 10 seg.

PTEUT Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por Llamada Telefónica, es el indicador referido al tiempo que demora la MESA DE SERVICIOS DIGITALES en contestar una llamada telefónica.

TMEUT Tiempo Mensual de Espera del Usuario por llamada Telefónica contestada, es la suma de los tiempos en segundos desde que inicia la llamada hasta que la MESA DE SERVICIOS DIGITALES le contesta. Los tiempos serán tomados del software que gestiona las llamadas de **PETROPERÚ**.

CMLUC Cantidad Mensual de Llamadas de Usuarios Contestadas, es la cantidad de llamadas que el usuario realizó, que fueron contestados por la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
PTEUT - Promedio de Tiempo de Espera del Usuario por llamada Telefónica	10 Seg.	20 Seg.	45 Seg.

%TALL – Porcentaje de la Tasa de Llamadas Abandonas

%TALL = (CMLLA / (CMLUC + CMLLA)) * 100

%TALL % Tasa de Llamadas Abandonadas, mide el porcentaje de las veces que un usuario, que inicia la llamada la abandona luego de haber pasado 20 segundos y antes de haber sido contestada por un Agente de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

CMLUC Número Total de Llamadas Respondidas. Las cantidades serán tomadas del software que gestiona las llamadas de **PETROPERÚ**.

CMLLA Cantidad Mensual de Llamadas abandonadas mayores a 20 segundos.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%TALL - Porcentaje de la Tasa de Llamadas Abandonadas	10.00%	13.00%	15.00%

%SIMA - Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES

%SIMA = (CSUCSI / CSUACS) * 100

% SIMA	Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES, es la relación entre la Cantidad Semestral de Usuarios Insatisfechos y la Cantidad Semestral de Usuarios de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES Encuestados.
CSUACS	Cantidad Semestral de Usuarios Atendidos por la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.
CSUCSI	Cantidad Semestral de Usuarios de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES con respuesta Insatisfactoria en la encuesta.

Métrica	Valor Objetivo	Límite Inferior	Valor Mínimo
%SIMA Porcentaje de Servicios Insatisfactorios de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES	5.00%	25.00%	40.00%

Consideraciones:

- El cálculo del indicador %SIMA se medirá en base a las encuestas sobre el servicio que realizará semestralmente la MESA DE SERVICIOS DIGITALES a los usuarios atendidos durante el mes por requerimientos, incidentes o problemas.
- La encuesta de satisfacción debe realizarse en forma electrónica a los usuarios atendidos cada semestre.

2. CÁLCULO DE PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS MÉTRICAS:

El mecanismo de Penalidades funciona de la siguiente manera:

De acuerdo con las métricas definidas y a los valores establecidos para las mismas, al finalizar cada mes de operación del servicio, se calcularán los Puntos Débito de cada una de las métricas.

Puntos Débito, son los puntos obtenidos a partir de la fórmula correspondiente para las métricas asociadas con los Acuerdos de Soporte (Acuerdos de Soporte) requeridos.

La fórmula para obtener los Puntos Débito es la siguiente:

$$\text{Puntos Débito} = \text{Redondeo} \left(\frac{((\text{Límite Inferior} - \text{Valor de Indicador}) * 100)}{(\text{Límite Inferior} - \text{Valor Mínimo})} \right)$$

Para el caso en el que en la tabla resumen de Acuerdos de Soporte se indique un valor N/A para el Valor Mínimo, considerar el valor de cero (0) al aplicar la fórmula de Puntos Débito.

En el caso que el valor de la medición de alguna de las métricas se encuentre entre el Límite Inferior y el Valor Mínimo establecido, se cobrarán las penalidades correspondientes. De igual manera, en caso de que alguna de las métricas traspase el umbral del Valor Mínimo **PETROPERÚ** tendrá la potestad de aplicar la cláusula de Resolución de Contrato.

Dado que hay diferentes métricas, a fin de obtener la cantidad de Puntos Neto Totales Acumulados, que servirán de base para el cálculo de la penalidad; se sumarán los Puntos Débito de cada una de las métricas.

La fórmula de **Puntos Neto** es:

$$\text{Puntos_Neto (del Mes } n) = \sum \text{Puntos Débito (del Mes } n)$$

En el caso que alguna de las métricas sea igual al Valor Mínimo establecido o traspase este umbral (zona de incumplimiento de contrato), **PETROPERÚ** aplicará la máxima penalidad. La fórmula será:

Puntos Débito = 100

De esta manera:

Para Puntos Neto > -0

$$Penalidad = (Puntos_Neto \times Costo_Mensual) / 2000$$

Para Puntos Neto > 0:

$$Penalidad = 0$$

Ejemplos de cálculo de Penalidades:

Las penalidades acumuladas en el mes, se liquidan en el mes siguiente. Una vez hecha la penalización, los puntos acumulados volverán al valor de 0 (cero).

Ejemplo Cálculo de Penalidades

UA	Valor objetivo	Límite Inferior	Valor mínimo
PI2N	0%	2%	5%
%DRS1(x)	99,96%	99,90%	99,85%

Mediciones	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15
PI2N	4,30%	0,00%	0,25%	1,50%	0,86%	1,79%
Puntos Débito	77	-	Zona de Tolerancia			
Penalidad	77 x CM / 2000	-	-	-	6 UIT	6 UIT

%DRS1(x)	99,87%	99,97%	99,94%	99,91%	99,95%	99,94%
Puntos Débito	60	-	Zona de Tolerancia			
Penalidad	60 x CM / 2000	-	-	-	6 UIT	6 UIT

APÉNDICE “D” PENALIDADES

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento desde el inicio del Contrato hasta la liquidación del mismo, las cuales serán pagadas por **EL CONTRATISTA** previa emisión de la correspondiente Nota de Débito y descontadas por **PETROPERÚ**, de cualquier factura pendiente de pago al **CONTRATISTA** o del monto de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Si las penalidades, distintas a la penalidad por retraso injustificado (mora) en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato llegasen en su conjunto a superar el 10% del valor del contrato **PETROPERÚ** tendrá la potestad de resolver el contrato. Estas penalidades se calcularán en forma independiente a la penalidad por mora.

Asimismo, debido a que para **PETROPERÚ** es indispensable garantizar que los servicios se brinden en forma óptima, en caso de que al **CONTRATISTA**, durante tres (3) meses consecutivos o cinco (5) meses intercalados durante la vigencia del contrato, se le aplique una penalidad mensual mayor al 10% de la renta mensual, se considerará un servicio deficiente y **PETROPERÚ** tendrá la potestad de resolver el contrato.

Precisamos que el tope máximo de 10% de penalidad por mora es independiente al 10% de penalidades específicas, las cuales se incluyen en el presente apéndice, esto en conformidad con el Reglamento de Contrataciones de **PETROPERÚ**. Es decir, es posible que dadas ciertas circunstancias, un contrato tenga un monto máximo acumulado de 20% de penalidades.

En caso se llegue al tope máximo de penalización en alguno de los dos tipos de penalidades antes detallados (10% por mora o 10% por penalidades específicas) y **PETROPERÚ** decida no resolver el contrato, no seguirá aplicando la penalidad que alcanzó su tope máximo y ocasionó la posible causal de resolución contractual.

Dada la necesidad de mantener la continuidad operacional de los servicios requeridos, en caso **PETROPERÚ** tome la decisión de resolver el Contrato, se le comunicará al **CONTRATISTA**, para que presente y ejecute el plan de cierre del mismo. **PETROPERÚ** seguirá efectuando el pago mensual al **CONTRATISTA** durante el periodo de transferencia. Una vez efectuada la Etapa de Transición se resolverá indefectiblemente el contrato.

Las penalidades serán aplicadas sin perjuicio de la ejecución de la(s) Garantía(s), de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales que correspondan.

Para la aplicación de las penalidades, **PETROPERÚ** informará por escrito a **EL CONTRATISTA**, el mismo que tendrá un período de cinco (5) días naturales para efectuar su 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 descargo presentado por **EL CONTRATISTA** no es aceptado 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 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.

PETROPERÚ podrá realizar inspecciones, según estime conveniente, sin previo aviso, por su cuenta o a través de terceros, para verificar el estricto cumplimiento del servicio. Sólo en el caso de tener que acceder a instalaciones situadas fuera del ámbito de propiedad de **PETROPERÚ** se notificará a **EL CONTRATISTA** con tres (3) días hábiles de

anticipación, con el fin de inspeccionar la ejecución de los servicios brindados a **PETROPERÚ**.

El informe de inspección podrá ser remitido a **EL CONTRATISTA**, el mismo que tendrá un plazo de setenta y dos (72) horas, contadas a partir del día siguiente de recibido el informe, para presentar su descargo, el cual contendrá un plan de acción de medidas correctivas que deberán implementarse en un plazo máximo de 15 días naturales, vencido dicho plazo **PETROPERÚ** estudiará, de ser el caso, la aplicación de las penalidades a que hubiera lugar. Las inspecciones realizadas permitirán evaluar la calidad del servicio prestado, lo que incluirá la detección de errores e irregularidades.

Teniendo en consideración las condiciones generales referidas a las penalidades, éstas se calcularán con referencia a la Unidad de Penalidad (UP), establecida como:

UP = 0.5 * UIT

UIT es la Unidad Impositiva Tributaria vigente en el año en que se aplique la penalidad.

La variable P0 es un acumulador de puntos mensuales. Si P0 excede a 100 puntos están sujetos a penalidad de acuerdo a la siguiente formula:

$\text{Monto de Penalidad} = P0 * 0.025 * \text{UIT}$

Las penalidades serán aplicadas, si se presentara alguna de las siguientes situaciones, siempre y cuando sean atribuibles al **CONTRATISTA**:

- a. Por incumplimiento de los Acuerdos de Soporte (UA) se calculará un monto de penalidad equivalente a 4 UP por cada métrica no cumplida por Servicio.

Las penalidades asociadas a los UA aplicarán desde el inicio del Contrato.

Por el incumplimiento de un UA, previo cálculo del monto de la penalidad, de acuerdo con lo señalado en el **Apéndice "C" Acuerdos de Soporte**, de ser éste mayor a 4 UP, se aplicará como penalidad ese monto, en caso contrario se cobrará 4 UP como penalidad.

En el caso de que se aplique este literal a un indicador cuya medición estuvo en la zona de tolerancia durante tres (3) meses consecutivos, el monto de la penalidad será de 12 UP. En ningún caso se reiniciará el conteo de meses en la zona de tolerancia.

- b. Por no reemplazar los componentes usados que tengan un anuncio de fin de servicio (EOL), antes de su ocurrencia, dentro de la vigencia del contrato, 4 UP por componente una vez detectado el hecho. A partir de ese momento el componente que no se cambie será considerado un recurso comprometido no brindado en el servicio, por lo que se aplicará el inciso d) para el cálculo de las penalidades por el tiempo que **EL CONTRATISTA** demore en cambiarlo.
- c. Por no reportar alguno de los indicadores de los Acuerdos de Soporte o que su cálculo se haya realizado con información errónea o desactualizada, 3 UP por evento.
- d. Por incumplimiento de entrega en el plazo indicado en las Condiciones Técnicas:

Entrega de los Reportes o Informes referidos a Planes Requeridos, por cada día de demora se penaliza con 7 puntos.

Disponibilidad de las Máquinas de Respaldo en las Sedes, se penaliza con 5 puntos por cada máquina.

Entrega de Reportes Mensuales, por cada día de demora se penaliza con 5 puntos.

Entregables pactados con **PETROPERÚ**, con fecha de entrega acordada entre las partes, por cada día de demora se penaliza con 5 puntos.

Incumplimiento de los aspectos indicados en las especificaciones técnicas de las máquinas y componentes (APÉNDICE “K”), por cada máquina o componente y día de demora se penaliza con 7 puntos. Será contabilizado el tiempo de demora desde la asignación o instalación hasta la fecha del cambio en sitio.

Asimismo, por incumplimiento en la provisión de algún recurso comprometido contractualmente o establecido en las Condiciones Técnicas para el inicio de los servicios o durante la vigencia del contrato por parte de **EL CONTRATISTA**, no incluido en ninguno de los párrafos anteriores, por cada día de demora se penaliza con 7 puntos.

El entregable, cualquiera de los anteriores enumerados, debe contar con la conformidad o aceptación de **PETROPERÚ**. **EL CONTRATISTA** deberá tomar esto en cuenta a fin de evitar incurrir en el cobro de penalidades.

- e. Por fallas en las máquinas provistas por **EL CONTRATISTA** una vez instaladas y habilitadas para el uso (una falla puede afectar a cualquier componente de la máquina) durante el primer mes de operación de las mismas, se penaliza con 5 puntos por cada máquina.
- f. Por errores en la provisión de información, (1/25) de una (01) UP por cada evento. Son considerados para la penalización como errores en la provisión de información a toda información que, por materia del contrato, se proporcione en forma errada a **PETROPERÚ** o a terceros y cuya causa u origen sea atribuible al **CONTRATISTA**
- g. Por la mala aplicación de los procedimientos, directivas y políticas establecidos o adoptados por **PETROPERÚ** en las presentes Condiciones Técnicas, Contrato del Servicio o durante la vigencia del mismo, 1 UP por cada evento.
- h. Por incumplimiento de las normas de seguridad física y seguridad de la información establecidas por **PETROPERÚ** en el marco de su normativa vigente, 5 UP, por cada ocurrencia que se detecte.
- i. Por el uso indebido de formularios, sellos o en términos generales del nombre de **PETROPERÚ**, sin consentimiento por escrito de ésta, se penalizará con el monto de 5 UP, sin perjuicio de las acciones legales que **PETROPERÚ** estime necesario aplicar.
- j. Por incumplimiento de Lo establecido en el APÉNDICE “Q”, CLÁUSULAS Y PENALIDADES DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA NUEVOS CONTRATOS DE SERVICIOS Y OBRAS.

El cálculo de la penalidad mensual será la suma de las resultantes de todos los numerales anteriores.

APÉNDICE “E” APLICACIONES DE EL CONTRATISTA

En este Apéndice se muestra el formato que **EL CONTRATISTA** deberá utilizar para indicar en su propuesta técnica todas las aplicaciones o herramientas que proporcionará a **PETROPERÚ** durante la vigencia del Contrato, detallando la funcionalidad principal o el uso que dará a la misma durante la prestación, herramienta/aplicación, sistema operativo, base de datos, versiones, número de licencias que proveerá y en caso de que sea un desarrollo deberá indicar la herramienta en la cual fue desarrollada la aplicación o el nombre del fabricante.

PETROPERÚ respetará la propiedad intelectual del titular del software incluido en los productos entregados por **EL CONTRATISTA**, según los términos de licenciamiento del titular únicamente para productos distribuidos comercialmente, para los desarrollos a la medida o productos no distribuidos comercialmente, se aplicará lo indicado en “HERRAMIENTAS PARA GESTION DE LOS SERVICIOS”

1. MESA DE SERVICIOS DIGITALES

Servi-cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver-sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri-cante

a. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO, INCIDENTES Y PROBLEMAS

Servi-cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver-sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri-cante

b. GESTIÓN DE INVENTARIOS DE EQUIPOS

Servi-cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver-sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri-cante

c. GESTIÓN DE INVENTARIOS DE SOFTWARE

Servi-cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver-sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri-cante

d. GESTIÓN DE CONFIGURACIONES Y CAMBIOS

Servi-cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver-sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri-cante

e. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS (SKMS)

Servi- cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver- sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri- cante

f. GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

Servi- cio	Herramienta Aplicación	Sistema Operativo	Base de Datos	Ver- sión	Número de Licencias	Herramienta de Desarrollo o Fabri- cante

EL CONTRATISTA para proveer el software que se instalará en las máquinas de su propiedad que brindarán servicio a **PETROPERÚ** a través de la red, podrá utilizar el esquema que prefiera, mientras garantice el uso legal del software, para lo cual deberá acreditar mediante medio probatorio a **PETROPERÚ** la legalidad del mismo.

APÉNDICE “F” MÁQUINAS DE EL CONTRATISTA

De acuerdo con lo indicado en “Máquinas de EL CONTRATISTA” para respaldo, cuyo requerimiento está en el **APÉNDICE “B” Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes**, **EL CONTRATISTA** deberá identificar y señalar claramente en su propuesta la cantidad, tipo, marca y modelo y características técnicas, funcionalidad, y/o versión de los equipos ofertados.

.

APÉNDICE “G” ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING

EL CONTRATISTA debe presentar, en forma documentada, toda la organización que se adecue a la propuesta técnica presentada para la atención total del servicio.

Se deberán considerar las actividades que se realizan eventualmente tales como, la ejecución del Plan de Transición, el plan de renovación tecnológica, los inventarios y el Plan de Contingencia, entre otros. En este sentido, el personal que forme parte de estas actividades participará específicamente por el tiempo que se haya programado su realización.

La organización propuesta deberá incluir: organigrama, perfiles de puestos incluyendo descripción detallada de los mismos y sus funciones. Esta organización debe incluir el personal requerido y el personal adicional que **EL CONTRATISTA** considera necesario para brindar los servicios, especificando en su propuesta el periodo de asignación y la dedicación de este personal al servicio (Ej: meses del 3 al 5 – 30% de dedicación), además debe incluir la hojas de vida documentadas de todo el personal indicado en la organización (de acuerdo con el modelo indicado en el Formato N° 01).

En todos los casos, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 29733 Protección de Datos Personales, **EL CONTRATISTA** deberá adjuntar la aceptación explícita del personal propuesto autorizando tanto al POSTOR como a **PETROPERÚ** al uso de sus datos personales para el presente proceso de contratación, según el Formato N°01 Hoja de Vida del Personal propuesto.

El personal asignado por **EL CONTRATISTA** para la prestación de los servicios materia del presente contrato, debe estar habilitado y disponible para trabajar en el Perú⁴ al momento de iniciar y durante la ejecución del Servicio. La habilitación para trabajar en el Perú en el caso de extranjeros implica contar con calidad migratoria vigente (visa de trabajo) que le permita trabajar en el territorio peruano y no estar en condición de turista.

En la eventualidad de que, por motivos no atribuibles al Ganador de la Buena-Pro o al **CONTRATISTA**, según corresponda, requiriera hacer cambios del personal propuesto antes de la suscripción del Contrato o durante su ejecución, deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior que los requerimientos técnicos mínimos de las presentes Condiciones Técnicas y de su propuesta técnica; asimismo en caso el personal a reemplazar haya obtenido puntaje técnico en la evaluación de los criterios y parámetros de evaluación, el upgrade del perfil se constituirá como una exigencia para el personal de reemplazo.

Para ello el **CONTRATISTA** o **EL CONTRATISTA**, según corresponda, deberá presentar la documentación que evidencie que los motivos no le son atribuibles, a fin de solicitar la aprobación de **PETROPERÚ** para proceder a dichos cambios.

Las condiciones y exigencias indicadas en el párrafo precedente también serán aplicables para los casos de rotación de personal que se indican en “Rotación de personal” del presente apéndice.

EL CONTRATISTA deberá presentar mensualmente la organización vigente y mantener dentro de la organización el personal necesario y suficiente para garantizar el cumplimiento de los servicios y acuerdos de soporte requeridos, que garanticen la oportuna atención y satisfacción de los usuarios. Los cambios en la organización deberán ser informados y sustentados por **EL CONTRATISTA** y aprobados por **PETROPERÚ** de

⁴ Si **EL CONTRATISTA** brindase parte de los servicios asociados desde fuera del Perú, no será necesario que el personal asignado a los siguientes puestos: Operadores de MESA DE SERVICIOS DIGITALES y el personal de la organización complementaria que no sea destacado para trabajar en las sedes de **PETROPERÚ**, estén habilitados para trabajar en el Perú,

acuerdo con los lineamientos establecidos en el **Apéndice “I” Gestión de Cambios al Contrato**.

1. VISITAS PERIÓDICAS

EL CONTRATISTA deberá considerar que los puestos⁵ críticos podrán realizar visitas periódicas a las sedes Talara, Piura, Iquitos y Refinería Conchán (Lima) a solicitud de **PETROPERÚ**, para lo cual se establecerá un cronograma que será acordado entre las partes (revisión periódica cada seis meses). Estas visitas tienen como finalidad verificar la calidad de los servicios brindados.

Los gastos que demanden las visitas del personal de **EL CONTRATISTA** serán asumidos por **PETROPERÚ**, conforme lo establece el numeral 2 del APÉNDICE “A” Gastos de traslado, alojamiento y alimentación de personal asimismo se deberá tomar en cuenta que el personal del **CONTRATISTA** que realice las visitas periódicas considere lo indicado en el numeral 9 del APÉNDICE “A” Seguridad Industrial.

2. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE EL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA asumirá los gastos de capacitación de su personal que sean necesarios para cumplimiento del servicio, principalmente en: Seguridad y Salud en el Trabajo, Servicio al Cliente, Administración, Uso y Mantenimiento de software y hardware incluido en las Condiciones Técnicas y Mejores Prácticas de Tecnología de Información asociadas al servicio. Sin perjuicio de lo anterior, los temas de capacitación y la periodicidad dependerán de **EL CONTRATISTA**, siempre que permita prestar los servicios con la calidad y cumplir con los acuerdos de soporte establecidos.

PETROPERÚ asumirá los gastos de capacitación del personal de **EL CONTRATISTA**, para productos no incluidos en las Condiciones Técnicas, que a criterio de **PETROPERÚ** sea necesario realizar.

3. ROTACIÓN DEL PERSONAL

Para la rotación de personal, **EL CONTRATISTA** debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a. No deberá rotar al personal de los puestos críticos por un periodo mínimo de doce (12) meses, siempre y cuando **PETROPERÚ** no solicite su reemplazo.
- b. No deberá rotar al personal de los puestos especializados por un período mínimo de seis (6) meses, siempre y cuando **PETROPERÚ** no solicite su reemplazo.
- c. Si se incumplieran cualquiera de los literales anteriormente indicados por motivos no atribuibles al **CONTRATISTA**, **PETROPERÚ** deberá verificar el conocimiento y experiencia del personal propuesto para el reemplazo. Para tal efecto **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que el personal de reemplazo que efectuará el servicio cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel y cumplir un período de transferencia mínimo de treinta (30) días calendario. Dichos cambios deberán contar con la aprobación de **PETROPERÚ**.
- d. Si durante la ejecución del Contrato, y cumplidos los literales a. y b., **EL CONTRATISTA** requiriera hacer cambios del personal de los puestos críticos o especializados, **PETROPERÚ** deberá verificar el conocimiento y experiencia del personal propuesto para el reemplazo. Para tal efecto, **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que el personal de reemplazo cuenta con los conocimientos y experiencia de este y cumplir un período de transferencia mínimo de treinta (30) días calendario. Dichos cambios deberán contar con la aprobación de **PETROPERÚ**.

⁵ Entiéndase como Puesto, cuando una persona forma parte de una organización y ocupa una posición con base a una función definida, respecto al trabajo que va a realizar.

- e. En caso de que el personal de EL CONTRATISTA no cumpla con sus funciones, o evidencie falta del nivel requerido para el cumplimiento de las mismas, incumpla el reglamento de seguridad de PETROPERÚ o no se pudiera cumplir con el período de 30 días de transferencia por motivos no atribuibles al CONTRATISTA, PETROPERÚ solicitará al CONTRATISTA tomar las medidas correctivas pertinentes. En caso esto involucre un cambio de personal EL CONTRATISTA deberá cubrir de inmediato dichas funciones con su personal de contingencia mientras que se procede a asignar al reemplazo definitivo. El tiempo máximo de permanencia del personal de contingencia en el servicio será de 15 días calendario, después de lo cual será considerado un recurso comprometido no brindado en el servicio y se aplicará la penalidad correspondiente.
- f. En caso de vacaciones del personal que ocupe puestos críticos y especializados, éste deberá ser reemplazado por personal que cuenten con conocimientos equivalentes y experiencia del mismo nivel indicado en su propuesta técnica. Este reemplazo deberá tener la misma dedicación del puesto reemplazado y haber sido aprobado previamente por PETROPERÚ.

4. PERSONAL Y PERFILES DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA incluirá en su Propuesta Técnica, la acreditación de los puestos críticos y especializados según perfiles solicitados, tanto de experiencia como de formación, lo que se realizará a través de la hoja de vida documentada, que debe contener los certificados de trabajo, certificados de estudios, certificados de cursos, diplomas, títulos (según corresponda), declaración jurada y/o certificaciones o constancias de conocimientos solicitados. La experiencia laboral por considerar será evaluada independientemente de la fecha de obtención del título o grado académico. No se tomará en cuenta prácticas preprofesionales o profesionales.

Los certificados, constancias de estudio o diplomas que se presenten para acreditar los conocimientos o cursos de herramientas de hardware o software que se incluya en la propuesta, deberán ser emitidos por entidades educativas o por el fabricante. En caso **EL CONTRATISTA** estuviera autorizado por el fabricante para brindar estos cursos, deberá presentar copia de la carta del fabricante que lo acredite como tal.

Respecto a las acreditaciones universitarias, el CONTRATISTA podrá optar con presentar copia del certificado de estudios o una carta de la universidad confirmando dicha acreditación.

Las certificaciones en herramientas de hardware o software que se solicitan como parte de la formación profesional deben ser emitidas por el fabricante respectivo.

Para fines de aceptación de la propuesta, en caso de que el idioma original de la documentación sea distinto al español, éstos deberán presentarse acompañados de traducción al español efectuada por un traductor público juramentado.

- Para el caso de las certificaciones *ITIL* se aceptará también copia del *Examination Score Report*, en el que se muestre que se ha logrado el puntaje mínimo suficiente para lograr la certificación, conjuntamente con la copia del recibo o factura emitida por la empresa que administró el examen de certificación.
- Para el caso de la certificación *Project Management Professional (PMP)*, se aceptará también copia del *PMP Examination Report*, en el que se muestre que se ha logrado el puntaje mínimo suficiente para lograr la certificación, conjuntamente con la copia del recibo o factura emitida por la empresa que administró el examen de certificación.

En ambos casos a y b, una vez emitido el certificado correspondiente, **EL CONTRATISTA** deberá presentarlo antes del inicio de la Fase Operativa del Contrato.

Durante la duración del Contrato, el personal que ocupe los siguientes puestos críticos y especializados deberá estar disponible a tiempo completo y de manera exclusiva para brindar los servicios desde las sedes de **PETROPERÚ**, con la excepción de los Operadores de MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

NOTA: Para los puestos críticos y especializados, adicionalmente se debe adjuntar a la hoja de vida uno de los siguientes documentos según corresponda:

- En caso de existir una relación de dependencia laboral: Copia de Contrato Laboral o Copia Certificado de Trabajo vigentes emitidos por El CONTRATISTA.
- En caso de no existir relación laboral o civil: Carta Compromiso suscrita por dicha persona natural, mediante la cual manifieste su compromiso de brindar el servicio por E, a **PETROPERÚ**, de acuerdo con el Formato N° 02 que se incluye al final de las presentes Condiciones Técnicas.

Puestos críticos

1. Gerente del Servicio
2. Especialista de Aseguramiento de la Calidad del Servicio

Puestos Especializados

1. Soporte Técnico en sitio - Operaciones y Oficina Principal
2. Operadores de MESA DE SERVICIOS DIGITALES
3. Gestor de activos
4. Gerente de Transición

Personal para Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo (CASS)

Conforme a lo establecido en el artículo 30° de la Ley N° 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, se determinará un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo (Asistente CASS), el perfil de este supervisor debe cumplir lo indicado en el art. 47 del D.S. 005-2012-TR:

- **Perfil:**
- Ser trabajador del CONTRATISTA y tener 18 años como mínimo y ser trabajador de la empresa; evidenciar con una declaración jurada.
- Tener mínimo 8 horas de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, la cual debe ser evidenciada con certificados.
- **Funciones:**
- Responsable de ejecutar y supervisar el servicio, gestionar los permisos de trabajo, encargado de la seguridad del personal bajo su cargo y coordinar con PETROPERU el desarrollo del servicio (Instalación, desinstalación, configuración, capacitación y puesta en funcionamiento de los equipos).

En el caso del Gerente del Servicio de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES y del Gerente de Transición, deberán estar disponibles a tiempo completo. Adicionalmente, el Gerente de Transición también deberá estar disponible a tiempo completo durante el Cierre al final del contrato.

Puestos críticos:

1. Gerente del Servicio

Función Principal	Liderar el grupo de trabajo de soporte técnico y MESA DE SERVICIOS DIGITALES.
--------------------------	---

Formación Profesional	Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Mínimo 40 horas de capacitación en Gerencia de Proyectos. Certificación: ITIL Operational Support and Analysis.
Experiencia	Experiencia comprobada de cinco años como Jefe de Soporte Técnico o Jefe de MESA DE SERVICIOS DIGITALES (*). Experiencia comprobada en el soporte técnico de los entornos TCP/IP, Linux y Windows.

(*) Para acreditar esta experiencia podrá presentarse constancias o certificados de trabajo con un nombre diferente, siempre que en la descripción del puesto se indique la experiencia como Jefe de Soporte Técnico o Jefe de MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

2. Especialista de Aseguramiento de la Calidad del Servicio

Función Principal	Asegurar la calidad todos los servicios brindados por EL CONTRATISTA , velar por cumplimiento de los Acuerdos de Soporte y la adecuada implementación de los Procedimientos, Mejores Prácticas y Normatividad asociada con la prestación de los servicios.
Formación Profesional	Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Mínimo 30 horas de capacitación en Metodologías de Evaluación de Riesgos de Tecnología de Información.* Certificación: ITIL Foundation in IT Service Management. Mínimo 24 horas de capacitación en COBIT. **
Experiencia	Experiencia comprobada de 5 años en cargos de aseguramiento de calidad, control de calidad o similares de Tecnología de Información.

* En caso de acreditar con capacitación interna, la constancia emitida deberá contar con la firma del instructor y del área de la empresa encargada de brindar los servicios de capacitación a su personal.

** En caso de que el personal propuesto cuente con certificación COBIT, no será necesario acreditar las horas de capacitación debiendo presentar para tal caso el documento que acredite la certificación.

Puestos Especializados:

1. Soporte Técnico en Sitio Operaciones y Oficina Principal

Función Principal	Brindar asistencia técnica al usuario final relacionada con la operación de sus unidades y solucionar problemas que le reporten a través de la MESA DE SERVICIOS DIGITALES.
Formación Profesional	Egresado de Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Constancia de Capacitación o Declaración Jurada de que cuenta con conocimientos avanzados en: sistema operativo Microsoft Windows 10, la versión de Microsoft Office que provea EL CONTRATISTA para el Servicio. Certificación ITIL Foundation in IT Service Management.
Experiencia	Experiencia comprobada de 2 años en cargos de soporte técnico de TI.

2. Operadores de MESA DE SERVICIOS DIGITALES

Función Principal	Brindar asistencia técnica especializada vía telefónica y remota al usuario final relacionada con la operación de sus equipos de cómputo y programas y solucionar problemas que le reporten.
Formación Profesional	Egresado de Carrera Técnica relacionada con Tecnología de Información o como mínimo 3 años concluidos de estudios universitarios en carreras afines a la Tecnología de Información. Constancia de Capacitación o Declaración Jurada de que cuenta con conocimientos avanzados en: sistema operativo Microsoft Windows 10, la versión de Microsoft Office que provea EL CONTRATISTA para el Servicio
Experiencia	Experiencia comprobada de 2 años brindando soporte técnico a usuarios finales, de los cuales 1 año debe ser desempeñando el cargo de operador o agente de MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

3. Gestor de Activos

Función Principal	Encargado de registro, mantenimiento, inventario y reporte de los activos asignados al servicio, incluyendo ubicación. Deberá coordinar con los demás contratistas acerca de información de los activos de ser el caso.
Formación Profesional	Egresado de Carrera Técnica o tres años concluidos de estudios universitarios en ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Certificación ITIL Foundation in IT Service Management.
Experiencia	Experiencia comprobada de 1 año en tareas relacionadas a TI.

C

4. Gerente de Transición (*)

Función Principal	Supervisar y conducir el Proyecto de Transición, informando a PETROPERÚ el status de avance y coordinación de actividades relacionadas.
Formación Profesional	Título Universitario o Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnología de Información. Certificación PMP del PMI vigente a la fecha de presentación de la propuesta. Certificación en ITIL Foundation in IT Service Management.
Experiencia	Experiencia comprobada de 3 años, en el cargo de Líder o Jefe, en la Gestión o Supervisión de Proyectos de Transición o de Transformación de Tecnología Información.

(*) Este puesto estará vigente desde el inicio y hasta la finalización de la Fase de Transición.

Notas:

La antigüedad máxima de las horas de capacitación solicitadas en la Formación Profesional de los perfiles que corresponda no debe ser superior a 5 años contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

Carreras afines a tecnologías de información son aquellas que se preocupan por el hardware y software, las telecomunicaciones, el análisis, diseño, desarrollo, integración implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información, auditoría y seguridad informática, incluye las técnicas, métodos y procesos físicos y lógicos para transformación y difusión de la información; pudiendo ser:

En el caso de carreras profesionales: Ing. de Sistemas, Ing. Informática, Ing. Industrial, Ing. Electrónica, Ing. Mecatrónica, Ing. de Tecnologías de Información, Ing. de Telecomunicaciones, Ing. de Software, Ing. de Computación y Sistemas, Ing. Empresarial y de Sistemas, Ing. Informática y de Sistemas, Ing. de redes y comunicaciones, Ing. Telemática, Ing. de la Computación o Ciencias de la Computación, Licenciatura en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Estadística e Informática.

En el caso de carreras técnicas: Técnico en Computación e Informática, Técnico en sistemas, Técnico informático, Técnico en Sistemas de Información, Técnico en Computación, Técnico en Electrónica, Técnico en Cableado Estructurado, Técnico en redes y comunicaciones de datos, Técnico en Help Desk, Técnico en Administración y Sistemas, Técnico en Diseño de Software e Integración de Sistemas.

5. PERSONAL PROVISTO POR EL CONTRATISTA

Puesto	Cantidad de recursos
Puestos críticos	
Gerente del Servicios	1
Especialista de Aseguramiento de la Calidad del Servicio	1
Puestos especializados	
Gestor de Activos	1
Soporte Técnico en Sitio	
Oficina Principal	4
Refinería Conchán	2
Refinería Talara	5
Refinería Selva	2
Oleoducto	2
Operadores de Mesa de Ayuda	
Dedicación al 100%	6
Dedicación al 17%	6

6. TARIFA DE PERSONAL

EL CONTRATISTA deberá presentar para la firma del contrato, según lo indicado en el **APÉNDICE “M” Tarifario de los Servicios**, el costo de la hora de cada uno de los puestos considerados en su organización. Esta tarifa se utilizará en caso **PETROPERÚ** requiera atender solicitudes de cambio que afecten los costos o las condiciones de los Servicios, la misma que tendrá vigencia hasta la culminación del contrato.

APÉNDICE “H” TRANSFERENCIA Y CIERRE DE LOS SERVICIOS

Rol		Descripción
R	Ejecutor	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien debe ejecutar las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

El Plan de Transferencia deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:

ACTIVIDADES	Actual Contratista	PETROPERÚ	Nuevo Contratista
Transferencia de cada uno de los servicios ofrecidos por el actual CONTRATISTA al nuevo.	R	I	A
Capacitación al personal de su organización en los procesos relacionados a los servicios que son brindados por el actual CONTRATISTA en las instalaciones de la sede principal de PETROPERÚ en San Isidro, Lima.	R	I	A
Inventario físico de aplicativos, programas, documentación de sistemas, manuales de los Sistemas, medios de almacenamiento y otros que vayan a ser recibidos del actual CONTRATISTA .	C	I	R, A
Instalación de las máquinas de EL CONTRATISTA para la Administración del servicio.		I	R, A
Inventario físico de todos los recursos asociados a los servicios: máquinas, repuestos, herramientas, Aplicaciones, programas, documentación de sistemas, manuales de los Sistemas, medios de almacenamiento, contratos de mantenimiento y otros.	C	I, C	R, A
Toma de conocimiento y difusión a su personal, de las normas y políticas de seguridad de PETROPERÚ existentes.		I, C	R, A
Revisión de los Acuerdos de Soporte.		C	R, A
Revisión de los procesos y herramientas para entrega y gestión de los servicios.		I, C	R, A
Implantación de los procesos y herramientas para la Administración de Seguridad.		I, C	R, A

Las actividades anteriormente citadas no son limitativas, por lo que **EL CONTRATISTA** deberá incorporar y ejecutar las actividades necesarias para asegurar una exitosa transferencia y toma de control de los servicios.

APÉNDICE “I” LOCALIDADES DE USUARIO FINAL

Sedes	Dirección
1. Oficina Principal	Avenida Enrique Canaval Moreyra 150, San Isidro, Lima
1.1 Parque de las Leyendas	Av. Las Leyendas 580 - 582 - 586, San Miguel
2. Sede Talara	Talara
2.1 Refinería Talara	Complejo Refinería, Talara
2.2 Planta de Ventas Talara	Patio de Tanques Tablazo s/n, Talara
2.3 Planta de Ventas Piura	Carretera Piura-Sullana, Carretera Panamericana Norte
2.4 Aeropuerto Talara	Talara
2.5 Punta Arenas	Punta Arenas, Talara
2.6 Lote 1	Lote 1
3. Sede Piura	Piura
3.1 Oleoducto	Calle las Cidras X-32 Urb. Miraflores. Castilla, Piura, Piura
3.3 Oleoducto – Estaciones	Estaciones Bayóvar, Morona, Andoas, Sargento Puño, Estaciones 1, 5, 6, 7, 8 y 9
3.3.1 Estación 1	04° 43' 5.32" – 74° 55' 21.84" (Loreto/Loreto/Urarinas)
3.3.2 Estación Andoas y Lote 192	02° 48' 13.48" – 76° 27' 22.23" (Loreto/Datem del Maraño)
3.3.3 Estación Morona	03° 48' 53.46" – 77° 13' 31.82" (Loreto/Datem del Maraño)
3.3.4 Estación 5	04° 38' 56.5" – 77° 30' 19.8" (Loreto/Datem del Maraño)
3.3.5 Estación 6	05° 02' 55.6" – 78° 15' 51.6" (Amazonas/Bagua/Imaza)
3.3.6 Estación 8	06° 02' 07.4" – 79° 01' 47.9" (Cajamarca/Jaen/Pucara)
3.3.7 Estación 9	05° 49' 09.1" – 79° 22' 32.6" (Piura/Huacabamba/Huarmaca)
3.3.8 Bayóvar	5.7980, 81.058351
3.3.9 Sargento Puño	3.4793951, 77.5307603
3.3.10 Estación 7	5.671399, 78.637417
3.4 Refinería El Milagro	Carretera Puente Corral Quemado Km. 16 - El Milagro - Uctubamba - Bagua Chica – Amazonas
3.5 Planta de Ventas El Milagro	Bagua Chica
4. Sede Iquitos	Iquitos
4.1 Refinería Iquitos – Gerencia	La Marina 208, Iquitos
4.2 Refinería Iquitos – Administración	La Marina 465, Iquitos
4.3 Refinería Iquitos	Complejo de Refinería Iquitos – 14Km río abajo en el Amazonas
4.4 Unidad Comercial – Refinería Iquitos	Calle Reverendo Padre Edilberto Valle Cdra. 9 s/n Distrito Punchana - Maynas – Loreto
5. Sede Lima- Refinería Conchán	Lima
5.1 Refinería Conchán	Antigua Carretera Panamericana Sur Km. 26.5, Lima
5.2 Terminal Conchán	Antigua Carretera Panamericana Sur Km. 26.5, Lima
5.3 Muelle Conchán	
6. Comercialización	
6.1 Unidad Distribución Norte	Av. Larco N° 475 Dpto. 501 Urb. La Merced 1 Etapa – Trujillo.
6.2 Unidad Distribución Centro	Néstor Gambetta 1265, Callao
6.3 Unidad Distribución Sur	Avenida Víctor Andrés Belaúnde C4 Umacollo, Arequipa
6.4 Terminal Eten	Carretera Playa Lobos Km. 5, s/n Puerto Eten - Chiclayo – Lambayeque
6.5 Terminal Salaverry	Calle Felipe Santiago Salaverry 100 - Salaverry - Trujillo - La Libertad
6.6 Terminal Chimbote	Av. Brea y Pariñas 110 Urb. Zona Industrial El Trapecio - Chimbote - Santa – Ancash
6.7 Terminal Supe	Calle Callao 445 Puerto Supe - Barranca - Lima
6.8 Terminal Callao	Néstor Gambetta 1265, Callao
6.9 Terminal Pisco	Calle Genaro Medrano S/N, Carretera Pisco Paracas Km. 11.5 - San Andrés - Pisco – Ica
6.10 Terminal Mollendo	Apurímac s/n, Mollendo - Prov. Islay
6.11 Terminal Ilo	Lino Urquieta s/n, Ilo
6.12 Planta de Ventas Cusco	Oscollopampa s/n, San Jerónimo – Cusco
6.13 Planta de Ventas Juliaca	Carretera Taparachi s/n, Juliaca
6.14 Oficina de Facturación -Puerto Maldonado	Av. Andrés Avelino Cáceres 1082 - Puerto Maldonado - Tambopata - Madre de Dios
6.15 Aeropuerto Chiclayo	Chiclayo
6.16 Aeropuerto Huanchaco	Carretera Huanchaco Km. 15, Corpac - Huanchaco - Trujillo - La Libertad
6.17 Aeropuerto Pisco	Calle Ica s/n, Corpac - San Andrés - Pisco - Ica
6.18 Aeropuerto Cusco	Av. Velasco Astete s/n - San Sebastian - Cusco – Cusco

Sedes	Dirección
6.19 Planta de Ventas Yurimaguas	Calle Progreso 1050, Yurimaguas
6.20 Planta de Ventas Tarapoto	Carretera al Aeropuerto Km. 3, Tarapoto
6.21 Planta de Ventas Pucallpa	Av. Centenario 1280, Callería, Coronel Portillo, Pucallpa
6.22 Aeropuerto Tarapoto	Carretera al Aeropuerto Km. 3, Tarapoto

APÉNDICE “J” 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 Política Corporativa, Reglamento y Procedimientos de Seguridad de la Información de **PETROPERÚ**. Asimismo, deberá implementar los controles de seguridad que estime conveniente para los servicios contratados.
2. Tendrá personal calificado en forma permanente asignado a labores de Seguridad Informática siendo responsable de la gestión de la Seguridad Informática, en base a políticas, normas y procedimientos en el acceso a información por los usuarios, en los motores de Base de datos, en el servicio de Internet, en la gestión de respaldo de información y en las mejores prácticas de seguridad informática asociadas a los servicios contratados.
3. Se mantendrá informado sobre las últimas técnicas y conceptos referidos a la seguridad de los datos y de los servidores, elaborará propuestas sobre seguridad e impartirá conferencias o talleres sobre el tema en mención.
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. No tomara el nombre de **PETROPERÚ** ni alguna marca registrada a su nombre para acceder a promociones o algún beneficio del mismo.
7. Revisará políticas y procedimientos de seguridad informática para verificar su efectividad, recomendar e implantar mejoras dentro del alcance de los servicios contratados.
8. Propondrá los requerimientos de protección, dentro del alcance de los servicios contratados.
9. 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 del contrato.
10. Registrará, haciendo uso de los productos de seguridad del Sistema, las autorizaciones de acceso lógico otorgados por **PETROPERÚ** a los Usuarios Finales, mediante solicitudes canalizadas a través de la Herramienta de Gestión de Solicitudes de Servicio, Incidentes y Problemas.
11. Emitirá informes mensuales sobre las actividades de Seguridad, que se adjuntarán al Reporte Ejecutivo Mensual, 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.
12. Proveerá anualmente a su personal que realice visitas a las sedes de la indumentaria apropiada para trabajos de riesgo-salud. Para ello tomará en cuenta las siguientes características para la indumentaria a utilizar:

Ítem	Descripción
1	CAMISA MANGA LARGA DE TELA ANTIFLAMA DRILL. 7.0 ONZAS/SQ YD (237G/M2). Con certificación. Algodón 100 % o mezcla algodón/fibra sintética. Cumplirá con la Norma NFPA 2112 o equivalente. Colorante reactivo, equivalente Indanthren.
2	CASACA DE INVIERNO: DE TELA ANTIFLAMA DRILL, CON MANGAS DESPLEGABLES, 9 ONZAS/SQ YD (305 G/M2). Con certificación. Algodón 100 % o mezcla algodón/fibra sintética. Cumplirá con la Norma NFPA 2112 o equivalente. Colorante reactivo, equivalente Indanthren.
3	PANTALONES DE TELA ANTIFLAMA DRILL, 9 ONZAS/SQ YD (305G/M2). Con certificación. Algodón 100 % o mezcla algodón/fibra sintética. Cumplirá con la Norma NFPA 2112 o equivalente. Colorante reactivo, equivalente Indanthren.
4	BOTINES DE SEGURIDAD CON PUNTA DE ACERO. Composición: Cuero; Tipo de cuero: Graso Suave; Color: Marrón; Entresuela: Microporosa de EVA u otro de superior calidad; Suela (outsole): Material EVA antideslizante, resistente al aceite, abrasión, agua y calor; Forro Interno: Microfibra cubierta; Plantilla (insole): Llevará espuma amortiguadora; Puntera (toe cap): Punta de acero, I/75, C/75; Ojales: 4 pares; Pasadores: Cilíndricos con refuerzo interior; Peso: Será liviano y brindará confort al usuario; Acabado: Con tratamiento de impermeabilización de líquidos o fluidos.
5	CASCO DE SEGURIDAD: de policarbonato o material sintético equivalente resistente a tracción, compresión, impacto y penetración, de baja combustibilidad y dieléctrico según norma ITINTEC 399.018 (nov/1974) o equivalente inyectado, conformando una sola pieza, sin asperezas y con bordes redondeados tipo gorra, con visera (jockey), suspensión de material sintético lavable, con no menos de cuatro puntos de fijación, tafilete regulable para tamaño de +/- 6 1/2 a 7 ¾ pulgadas de diámetro. El espacio de amortiguación deberá ser de +/- 1 1/4 pulg. de separación entre la copa de la cascara y la suspensión, con barbiqueo según ANSI Z 89.1 2003, color amarillo.

PETROPERÚ:

1. Informará a **EL CONTRATISTA** sobre las prácticas y estándares de **PETROPERÚ** vigentes referidas a seguridad de los datos, así como de sus actualizaciones.
2. Identificará los requerimientos de protección para las nuevas aplicaciones y sus recursos.
3. Establecerá, cambiará, desactivará y removerá identificaciones de usuario para acceso al sistema, así como las autorizaciones de acceso asociadas.
4. Controlará y administrará la autorización de contraseñas de ingreso al sistema y la seguridad de los datos.
5. Revisará periódicamente las identificaciones de usuario para acceso al sistema y removerá aquellas para las cuales ya no existe autorización de la gerencia.
6. Revisará y aprobará requerimientos para autorizaciones de usuarios privilegiados, así como otorgará dichas autorizaciones.
7. Revisará periódicamente las autorizaciones de usuarios privilegiados y removerá aquellas para las cuales ya no existe autorización de la gerencia.
8. Deberá identificar y clasificar los reportes (uso restringido, público, confidencial, etc.) y demás documentos que maneje o imprima **EL CONTRATISTA** con los niveles de seguridad correspondientes.
9. Revisará políticas y procedimientos de seguridad para verificar su efectividad y citar mejoras.
10. Será responsable por la seguridad física de sus locales y de cualquier violación a la seguridad.
11. Implementará y controlará los procedimientos de seguridad establecido

12. No utilizará las marcas registradas, nombres comerciales, u otros derechos intelectuales del Contratista para cualquier promoción o publicación, sin el previo consentimiento por escrito de este.
13. Declarará su intención de no incurrir en los siguientes hechos:
- a. Retiro o alteración de los rótulos de identificación de los bienes o de partes de estos;
 - b. Daño de los bienes por abuso, accidente, modificación, ambiente inadecuado físico u operativo, o mantenimiento inapropiado efectuado por **PETROPERÚ** o un tercero;
 - c. Alteraciones de los bienes
 - d. Fallas causadas por un producto del cual **EL CONTRATISTA** no es responsable.

Si por alguna razón se presentara alguno de estos supuestos, generando algún incidente, **EL CONTRATISTA** dispondrá o hará uso de las pólizas de seguro solicitadas en el numeral XII Pólizas de Seguro del presente documento

Los Requisitos para el Ingreso de Contratistas a la Sedes de PETROPERÚ son:

Requisitos para el ingreso de Contratistas a PETROPERÚ								
	Descripción	Refinería Conchán	Refinería Talara (*)	Piura	Refinería Selva	Estaciones Oleoducto y Bayovar	Planta Ventas, Terminales y Aeropuertos	Of. Admin. Comerc.
1	Seguros Complementarios de Alto Riesgo de Pensiones:	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	• Relación del Personal con sus respectivos Documentos Oficiales de Identidad.							
	• Vigencia de la Póliza.							
	• Facturas de Pago.							
	• Documentos emitidos por las aseguradoras							
2	Seguros Complementarios de Alto Riesgo de Salud:	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	• Relación del Personal con sus respectivos Documentos Oficiales de Identidad.							
	• -Vigencia de la Póliza.							
	• -Facturas de Pago.							
	• -Documentos emitidos por las aseguradoras							
3	Examen Médico de Salud Ocupacional	Si					No	No
	• Examen Clínico		Si	Si	Si	Si		
	• Examen Psicológico		No	No	No	No		
	• Examen Oftalmológico		Si	Si	Si	Si		
	• Evaluación SOMA		Si	Si	Si	Si		
	• Electrocardiograma		(**)	(**)	(**)	(**)		
	• Audiometría		No	No	No	No		
	• Espirometría		No	No	No	No		
	• Radiografía de tórax		Si	Si	Si	Si		
	• Hemograma creatinina		Si	Si	Si	Si		
	• Grupo sanguíneo		Si	Si	Si	Si		

Requisitos para el ingreso de Contratistas a PETROPERÚ								
	Descripción	Refinería Conchán	Refinería Talara (*)	Piura	Refinería Selva	Estaciones Oleoducto y Bayovar	Planta Ventas, Terminales y Aeropuertos	Of. Admin. Comerc.
	• Glucosa		Si	Si	Si	Si		
	• Colesterol total		Si	Si	Si	Si		
	• Triglicéridos		Si	Si	Si	Si		
	• Perfil Hepático		No	No	No	No		
	• Examen Completo de orina		Si	Si	Si	Si		
	• VDRL		Si	Si	Si	Si		
	** Centros Autorizados: Omnia Medica, Salud Total y Centro Médico Medex.							
4	Declaración Jurada de Salud, según formato de código SIG-RE-106	No	No	Si	No	Si	No	No
4	Antecedentes Policiales (con antigüedad no mayor a 3 meses)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5	Antecedentes Penales	Si	Si (***)	Si	Si	Si	Si	Si (***)
6	Uniformes: <ul style="list-style-type: none"> • Camisa manga larga con logo de la Empresa, no sintética • Pantalón Jean • Zapatos de cuero con punta reforzada • Cascos de seguridad color verde • Mascarillas buco nasales • Guantes de cuero • Lentes de protección • Protectores auditivos • Equipos de protección personal requeridos 	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
7	Para ingreso de la Laptop: <ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada de Software legal • Carta Compromiso de Confidencialidad. 	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Requisitos para el ingreso de Contratistas a PETROPERÚ								
	Descripción	Refinería Conchán	Refinería Talara (*)	Piura	Refinería Selva	Estaciones Oleoducto y Bayovar	Planta Ventas, Terminales y Aeropuertos	Of. Admin. Comerc.
8	Vacunación	No	No	No	Carné de vacunas (tetano, hepatitis B, fiebre amarilla) vigentes	Carné de vacunas (tetano, hepatitis B) vigentes El de fiebre amarilla será indispensable para Estaciones 5, 1, Andoas y Morona	No	No
9	Fotocopia simple de Documento Oficial de Identidad (ambas caras y que sea legible).	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

(*) Operaciones Talara

(**) Electrocardiograma: No es necesario para 35 años o menos. Opcional para mayores de 35 años. Los criterios considerados para el EMO se basan en que el personal trabajara en nuestras instalaciones de dos a tres meses

(***) Antecedentes penales: De acuerdo con la Ley 29607 basta con declaración jurada

Formato de declaración jurada:

	REGISTRO	Código: SIG-RE-106
	DECLARACION JURADA DE SALUD	Revisión: 00 Fecha: 20-01-10

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD
<p>Las personas que visitan las instalaciones de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A deben saber que en dichos lugares hay ciertas limitaciones de acceso a centros hospitalarios, por lo que requerimos que estén en buen estado de salud física y mental a fin de evitar cualquier inconveniente.</p> <p>Debe tenerse en cuenta el buen estado de salud, por cuanto los visitantes pueden introducir enfermedades infecto contagiosas que pueden afectar a los trabajadores y a la población local, y portar enfermedades crónicas o agudas descompensadas. Por tanto le solicitamos se abstenga de viajar si presentan dichas patologías.</p> <p>Si usted toma algún medicamento en forma regular, asegúrese de llevarlo consigo en cantidad suficiente para su tratamiento.</p> <p>Sírvase contestar el cuestionario adjunto. Si tuviera alguna duda, contáctese con el médico supervisor de Servicios Médicos de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A llamando al teléfono 073-284100 anexos 40170 ó 40172.</p>

DECLARACIÓN:

Padece o ha padecido de alguna de las enfermedades o dolencias descritas a continuación

	SI	NO
a) Anemia, leucemia, trastornos de coagulación.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Infartos de miocardio, arritmias, dolor de pecho, presión arterial alta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Aneurisma, convulsiones, desmayos, parálisis, epilepsia.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Asma, bronquitis, tuberculosis, neumonía.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Alteraciones musculares, articulaciones o de los huesos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Cálculos renales, insuficiencia renal.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Hemorragia digestiva, cálculos vesiculares.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Enfermedad mental o nerviosa, adicción a drogas o alcoholismo, cefaleas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Diabetes mellitus descompensada y/o usa insulina.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Se encuentra en proceso de gestación.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Tiene fobia a volar.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Ha sufrido de alguna infección en los últimos 30 días.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Enfermedades crónicas y/o severas en los ojos (catarata, glaucoma, ceguera).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos o psiquiátricos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si la respuesta es SI, señalar.....		
o) Sufre de alguna alergia (Medicamentos, alimentos, etc) Indicar.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Indicar su Grupo Sanguíneo.....		
q) Tiene su índice de masa corporal [IMC=Peso / (Talla) ²] mayor a 35.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Declaro estar de acuerdo con las condiciones establecidas por Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A en el presente documento, y no encontrarme afectado por ninguno de los supuestos que de acuerdo a las mismas impediría que viaje. Asimismo, declaro que estoy en buen estado de salud y que no tengo contraindicación médica para viajar por vía terrestre y/o aérea.

Eximo de responsabilidad a la empresa de Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A por cualquier daño o lesión que se pueda generar a mi salud como consecuencia del indicado viaje, o por omisión de información sobre mi estado de salud.

Declaro sujetarme a lo que disponga Operaciones Oleoducto – PETROPERU S.A respecto a la posibilidad o no de viajar, atendiendo a mi estado de salud y lo declarado en el presente documento.

Apellidos _____	Nombres _____
Lugar de Trabajo (Estación) _____	Compañía _____
D.N.I. _____	Fecha ____/____/____

FIRMA DEL INTERESADO

Prohibido reproducir sin autorización de Petroleos del Perú - PETROPERU S.A.

APÉNDICE “K” GESTIÓN DE CAMBIOS AL CONTRATO

1. Solicitud de Cambio al Contrato

Un cambio al Contrato podrá ser iniciado a solicitud de cualquiera de las partes. Para asegurar un tratamiento formal, se usará una comunicación escrita indicando como mínimo, el siguiente contenido:

- Identificación del solicitante del cambio.
- Descripción del cambio.
- Justificación y conveniencia del cambio.
- Descripción de los componentes de los servicios afectados.

2. Calificación del Cambio

Las solicitudes de cambio al contrato serán manejadas por el Comité Gerencial. Gerente del Servicio de **EL CONTRATISTA** efectuará un análisis técnico-económico preliminar para calificar el cambio de acuerdo con su magnitud e impacto en los cargos o términos y condiciones de los Servicios. Si existe un impacto en los costos, se determinará el monto que **EL CONTRATISTA** facturaría en forma adicional o restituiría a **PETROPERÚ** según el caso, en base al Tarifario presentado.

Calificaciones posibles:

2.1. Cambio Menor

Si el requerimiento está enmarcado en el alcance de lo establecido en el Contrato y no afecta los costos.

2.2. Cambio Medio

Si el requerimiento afecta el alcance de lo establecido en el Contrato pero no afecta los costos.

2.3. Cambio Mayor

Si el requerimiento afecta el costo del servicio. Dicho cambio se tramitará como prestación de adicional o reducción de prestaciones.

Cualquiera de las partes podrá hacer observaciones a la calificación dentro de los tres días hábiles para cambios menores o cinco días hábiles para cambios mayores siguientes a la comunicación formal. De no mediar respuesta en el plazo indicado, esta calificación se dará por aprobada.

3. Manejo del Cambio

Cada nivel de cambio se manejará siguiendo la siguiente secuencia de actividades:

3.1. “Cambio Menor”

- Gerente del Servicio de **EL CONTRATISTA** comunicará formalmente a su contraparte en el Comité Gerencial que el cambio solicitado es un CAMBIO MENOR.
- Aprobada la calificación como CAMBIO MENOR, éste pasará a formar parte del plan de trabajo y los Gerentes de Proyecto o encargados de ejecutar el servicio, se asegurarán de su cumplimiento.

3.2. “Cambio Medio”

- Gerente del Servicio de **EL CONTRATISTA** comunicará formalmente a su contraparte en el Comité Gerencial que el cambio solicitado es un CAMBIO MEDIO.

- Gerente del Servicio de **EL CONTRATISTA** preparará un informe con el análisis que sustente que el cambio no impactará en los costos del proyecto y es equivalente en costos al alcance solicitado inicialmente.
- Aprobada la calificación como CAMBIO MEDIO, éste pasará a formar parte del plan de trabajo y los Gerentes de Proyecto o encargados de ejecutar el servicio, se asegurarán de su cumplimiento.

3.3. “Cambio Mayor”

Para los “CAMBIOS MAYORES” se aplicarán los siguientes lineamientos:

1. El SOLICITANTE preparará una propuesta técnica, económica y legal (su efecto en los Apéndices, Cargos y Otros Términos y Condiciones del Contrato) del cambio solicitado, la cual será entregada y sustentada formalmente al Comité Ejecutivo para evaluar su viabilidad.
2. Dentro de los treinta días de recepción de la propuesta de cambio, el Comité Ejecutivo evaluará la viabilidad de la misma.
3. Si la solicitud de CAMBIO MAYOR fue originada por **PETROPERÚ, EL CONTRATISTA** comunicará por escrito a **PETROPERÚ** su opinión respecto al cambio propuesto y su efecto en los Apéndices, Cargos y Otros Términos y Condiciones del Contrato. Esta opinión no será determinante para la decisión de realización del cambio.
4. La decisión del cambio corresponde al representante de **PETROPERÚ** de mayor nivel jerárquico en el Comité Ejecutivo. Las alternativas de decisión serán notificadas por escrito, pudiendo ser:
 - Aceptada, con lo que el CAMBIO MAYOR pasará a formar parte del plan de trabajo y será incorporado a los Servicios; los Gerentes de Proyecto o encargados de ejecutar el servicio, se asegurarán de su cumplimiento.
 - Rechazada, en cuyo caso quedará documentadas las razones por las cuales fue rechazado.
5. De estar pendiente un acuerdo para implantar un CAMBIO MAYOR, **EL CONTRATISTA** procederá según los términos y condiciones vigentes en el Contrato.

Todos los adicionales y reducciones se realizarán conforme lo establecido en el Reglamento de Contrataciones de **PETROPERÚ** y Cuadro de Niveles de Aprobación de Contrataciones de **PETROPERÚ** vigente.

Todos los cambios quedarán documentados.

APÉNDICE “L” TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se define como información confidencial, 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, es decir durante la vigencia del contrato, las partes se obligan a realizar 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 finalización de contrato. 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 Tecnología de Información. Por lo tanto, **PETROPERÚ** conviene en que **EL CONTRATISTA** no requiere mantener en confidencialidad cualesquiera ideas, conceptos, conocimientos o técnicas referidas al manejo de la información, excepto la producida a pedido expreso de **PETROPERÚ**.

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

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

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

APÉNDICE “M” TARIFARIO DE LOS SERVICIOS

Utilizando el formato que se indica en este apéndice, **EL CONTRATISTA** debe detallar, para la suscripción del contrato, el costo unitario mensual en Soles (S/) del hardware, software, puestos (recursos humanos) y servicios que serán suministrados por **EL CONTRATISTA** durante la vigencia del contrato.

1. **EL CONTRATISTA** debe mantener fijas las tarifas costo/mes indicadas en el tarifario, durante la vigencia del contrato. Frente a la posibilidad de obsolescencia tecnológica se aceptarán mejores equipos que los indicados en **APÉNDICE “K” Especificaciones Técnicas Mínimas de las Máquinas y Componentes**, al mismo costo indicado en las tarifas.

Recursos	Tarifa Meses 1-12	Tarifa Meses 13-24	Tarifa Meses 25-36	Tarifa Meses 37-48	Tarifa Meses 49-60
Computadora Personal Tipo A	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Computadora Personal Tipo B	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Computadora Portátil Tipo A	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Computadora Portátil Tipo B	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Impresora Láser B/N de Alto Volumen	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Impresora Láser B/N de bajo Volumen	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Impresora Láser Color de Alto Volumen	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Impresora matricial de red	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Impresora Láser Color de Bajo Volumen	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Monitor LCD LED 23”	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Monitor LCD LED 17”	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes	Costo/mes
Variación en la cantidad de estaciones de trabajo que atiende la MESA DE SERVICIOS DIGITALES (mayor a 10% hasta 15%)					

2. En relación con los Recursos Humanos, El CONTRATISTA deberá incluir el costo de la hora de cada uno de los puestos considerados en su organización, conforme se indica en el Apéndice “E” Organización del Servicio de Outsourcing.
3. Para los casos en que PETROPERÚ requiera una cantidad mayor de horas de Soporte en Sitio, EL CONTRATISTA deberá indicar el valor por hora adicional de Soporte en Sitio, siguiendo los lineamientos del servicio básico requerido.
4. Para los casos en que PETROPERÚ requiera una cantidad mayor de llamadas atendidas por mes a las contratadas, EL CONTRATISTA deberá indicar el valor por paquete de 10 llamadas adicionales, siguiendo los lineamientos del servicio requerido.

APÉNDICE “N” – GARANTÍAS

MODELO DE CARTA FIANZA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Lima, ... de de 2023

Señores

Petróleos del Perú– PETROPERÚ S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

Por la presente, prestamos fianza por..., irrevocable, solidaria, incondicional, de realización automática, y sin beneficio de excusión a favor de ustedes, por la cantidad de S/ (... y.../100 Soles), para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato, proveniente del proceso por Competencia Mayor N° CMA-xxxx-201x-OFP/PETROPERÚ, para la contratación de los Servicios Especializados de Outsourcing de TI – Gestión de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES.

Esta fianza garantiza, ante Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A., el cumplimiento por.... (Nombre del CONTRATISTA), de todas y cada una de las obligaciones que le corresponde, según el contrato mencionado en el párrafo anterior.

Queda entendido que esta fianza, no podrá exceder en ningún caso y por ningún concepto, la cantidad de S/..... (... y.../100 Soles) siendo su plazo de vigencia hasta el...

Queda expresamente entendido por nosotros, que esta fianza será ejecutada por ustedes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1898° del Código Civil vigente, indicándonos posteriormente el monto que debemos pagarles.

Atentamente,

Nombre (s) y firma (s) autorizada (s)

NOTAS.-

La Carta Fianza se ejecutará, si el CONTRATISTA no la hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento. PETROPERÚ podrá ejecutarla, contra esta ejecución, el CONTRATISTA no tiene derecho a interponer reclamo alguno. En este caso, una vez culminado el Contrato, y siempre que no existan deudas a cargo del CONTRATISTA, el monto ejecutado le será devuelto a éste sin dar lugar al pago de intereses.

Asimismo, se ejecutará, en su totalidad, cuando la resolución por la cual la Entidad resuelve el Contrato por causa imputable al CONTRATISTA, haya quedado consentida o cuando por laudo arbitral consentido y ejecutoriado se declare procedente la decisión de resolver el Contrato. El monto de las garantías corresponderá íntegramente a la Entidad, independientemente de la cuantificación del daño efectivamente irrogado.

MODELO DE CARTA FIANZA DE OBLIGACIONES LABORALES DEL CONTRATISTA

Lima, ... de del 2023

Señores
PETROLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A.
Presente

De nuestra consideración:

Por la presente, prestamos fianza por..., irrevocable, solidaria, incondicionada, de realización automática, y sin beneficio de excusión a favor de ustedes, por la cantidad de S/ (... y.../100 Soles), para garantizar las obligaciones laborales, beneficios sociales y de la seguridad social de los trabajadores que brindarán los “Servicios Especializados de Outsourcing de TI –Gestión de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES”.

Esta fianza garantiza, ante Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A., el cumplimiento por (colocar el nombre de la CONTRATISTA), de todas y cada una de las obligaciones laborales, beneficios sociales y de la seguridad social que le corresponde para con sus trabajadores, según el contrato mencionado en el párrafo anterior.

Queda entendido que esta fianza, no podrá exceder en ningún caso y por ningún concepto, la cantidad de S/.....(... y.../100 Soles), siendo su plazo de vigencia hasta el (colocar la fecha máxima de vigencia).

Esta fianza puede ser renovada, a solicitud de la parte interesada y previa confirmación por escrito.

Es expresamente entendido por nosotros, que esta fianza será ejecutada por ustedes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1898° del Código Civil vigente, indicándonos posteriormente el monto que debemos pagarles.

Atentamente,

Nombre (s) y firma (s) autorizada (s)

APÉNDICE “O” – CRONOGRAMA ESQUEMATIZADO DE CONTRATOS OUTSOURCING TI

Contrato	2023				2024				
	set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may
Contrato complementario Gestion de Equipos y MESA DE AYUDA	Fase operativa								
Contrato temporal abreviado Gestion de Equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES		Fase operativa							
Contrato Gestion de Equipos y Mesa de Servicios Digitales		Fase pre-operativa						Fase operativa	

APÉNDICE “P” – MATRIZ DE ENTREGABLES

A continuación, se indican los documentos que el CONTRATISTA deberá presentar para la firma del contrato.

N°	Descripción	Referencia en las bases técnicas	Apéndice
1	Para la suscripción del contrato, el EI CONTRATISTA , deberá presentar las garantías indicadas en el Apéndice “N” – Garantías (numeral XI): <ul style="list-style-type: none"> • Carta Fianza de fiel cumplimiento • Carta fianza como garantía de cumplimiento de obligaciones laborales Las cartas fianzas deben cumplir con el modelo que se indica en el Apéndice “N” Garantías	1.6 Plazo de Ejecución y Forma de Pago 1.7.1 Organización, funciones y perfiles de personal	T
2	Deberá presentar para la suscripción del contrato un tarifario de los servicios que ofrece, incluyendo como mínimo lo solicitado en el Apéndice “M” Tarifario de los Servicios	1.8.1 Adicionales o reducciones por cambios	R,E
5	Deberá presentar las pólizas de seguros que se indican en el numeral XII, tomando en considerando los criterios y condiciones indicados en este numeral. El CONTRATISTA podrá presentar una declaración jurada con cargo a presentar la póliza correspondiente dentro de un plazo máximo de 30 días después de la firma del contrato.	1.12 Pólizas de Seguros	
4	El CONTRATISTA, deberá presentar las siguientes Declaraciones Juradas: APÉNDICE “R” – Declaración Jurada de Implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. APÉNDICE “S” – Declaración Jurada de Paralización de Trabajos por Riesgo Inminente. APÉNDICE “T” – Declaración Jurada de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas. Declaraciones Juradas del personal para Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo (CASS). Numeral V: <ul style="list-style-type: none"> • Ser trabajador del CONTRATISTA y tener 18 años como mínimo y ser trabajador de la empresa; evidenciar con una declaración jurada. • Tener mínimo 8 horas de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, la debe ser evidenciada con certificados o declaración jurada 		R, S, T

APÉNDICE “Q” – CLÁUSULAS Y PENALIDADES DE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las presentes cláusulas y penalidades de Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo se debe aplicar para los nuevos contratos de servicios y obras que se lleven a cabo en las instalaciones de PETROPERÚ o de terceros donde PETROPERÚ brinde un servicio operativo (ejm: servicios en minas, en instalaciones portuarias, etc.). Se incluye la zona de reserva de vía del Oleoducto Nor Peruano, así como actividades de transporte de hidrocarburos vía terrestre, fluvial o marítima.

Cualquier modificación de las cláusulas y penalidades, durante el proceso de elaboración de Condiciones Técnicas, absolución de consultas o integración de bases, debe ser coordinada con la Función Seguridad de la sede correspondiente, dejando constancia de dicha coordinación a través de una evidencia objetiva (correo electrónico, memorando y/o informe).

En caso el Contratista o sus trabajadores:

- Intente o cometa actos de sustracción (robo o hurto) de bienes o sustancias de propiedad de PETROPERÚ, o
- Atente contra su seguridad o la seguridad de terceros, o
- Se presente a laborar bajo la influencia del alcohol o drogas,

PETROPERÚ como medida inmediata prohibirá el ingreso del trabajador relacionado con dicho incumplimiento a cualquier de sus instalaciones de manera indeterminada, sin perjuicio de adoptar las medidas pertinentes contra el Contratista.

PETROPERÚ aplicará penalidades que serán deducidas de las facturaciones mensuales o de garantías de fiel cumplimiento del contratista.

En caso, un mismo incumplimiento califique para la aplicación de más de una penalidad, se aplicará aquella de mayor monto.

Las penalidades se ejecutarán en base a la valorización mensual (monto contractual).

El monto máximo de la acumulación de penalidades aplicable por parte de PETROPERÚ en un mes a EL CONTRATISTA, será hasta un equivalente del 10% de la valorización mensual.

En caso las penalidades acumulen el 10% del monto contractual total, el administrador de contrato evaluará resolver el contrato; sin perjuicio de ello, aun cuando se decida no resolver el contrato, se seguirán aplicando las penalidades.

El listado de penalidades mínimas obligatorias para los nuevos contratos de servicios y obras es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR		Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penali- dad*	Penalidad (% de la valoriza- ción mensual, incluye impuestos)
	Incumplir alguna medida de seguridad y salud en el trabajo contemplada en el procedimiento PROO1-390 "Gestión CASS para Contratistas" y "Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas de PETROPERÚ", que como consecuencia origine alguno de los siguientes eventos, según determine el proceso de investigación a cargo de PETROPERÚ:			
	<ul style="list-style-type: none"> • Accidente mortal o Accidente incapacitante total o parcial permanente • Accidente incapacitante temporal (por ocurrencia) Incidente peligroso, • Accidente leve (sólo si la compañía registra anteriormente por lo menos 2 accidentes leves o 1 incapacitante en el contrato vigente) 	Ley 29783 Art. 21°	Por evento	5% 2% 1%
	El contratista tendrá cinco días hábiles para presentar sus descargos, pudiendo ser ampliados en caso lo justifique mediante carta al Administrador de Contrato. Es preciso indicar que en el caso de un accidente mortal o accidente incapacitante total o parcial permanente, PETROPERÚ evaluará la continuidad del contrato de la compañía contratista.			
2	No informar de inmediato y/o ocultar a PETROPERÚ cualquier incidente o accidente de trabajo.	RCD 253-2021-OS/CD Art. 6° DS 005-2012-TR Art. 110°	Por evento	2%
3	No realizar los exámenes médicos ocupacionales (pre ocupacional, periódicos y/o de retiro) del personal a su cargo, de acuerdo con la normativa legal y los riesgos de su actividad.	Ley 29783 Art. 49° d	Por persona	1%
4	No contar con el supervisor encargado de velar por la seguridad y salud por el trabajo del su personal.	DS 043-2007-EM Art. 11.2° DS 005-2012-TR Art. 39° RM 448-2020-MINSA	Por evento	1%
5	Realizar trabajos no autorizados por PETROPERÚ, no contemplados en el Permiso de Trabajo, o emplear personal que trabaja para otra compañía contratista o servicio diferente.	DS 043-2007-EM Art. 61°	Por evento	1%

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO A PENALIZAR		Requerimiento Legal Relacionado	Aplicación de Penali- dad*	Penalidad (% de la valoriza- ción mensual, incluye impuestos)
6	Intento de ingresar o haber ingresado de manera oculta armas, equipos no intrínsecos (te- léfono celular, cámara fotográfica) o sustancias prohibidas (drogas, alcohol), dentro de las instalaciones de PETROPERÚ.	DS 043-2007-EM Art. 17.1° RAD 044-2017- APN-DIR	Por evento	1%
7	Incumplir algún control establecido en la matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPERC), en el Permiso de Trabajo, en el Análisis de Trabajo Seguro o en la matriz ambiental.	Ley 29783 Art. 21°	Por evento	0.6%
8	No devolver a PETROPERÚ los pases de ingreso vencidos o de aquel personal que ya no cuenta con vínculo laboral o autorización para ingresar a las instalaciones.	RAD 044-2017- APN-DIR	Por evento	0.3%
9	Adulteración de documentos y/o documentación vencida.		Por evento	0.3%
10	Acto doloso (hurto de cualquier tipo, soborno, complicidad u otro).		Por evento	1%
11	Ingreso o intento de ingreso a las Instalaciones en estado etílico, bajo efectos de drogas o estupefacientes y/o injerirlos dentro de las instalaciones, asimismo, el negarse a pasar los controles de verificación respectivos.		Por evento	0.3%

DEFINICIONES APLICABLES AL CUADRO DE PENALIDADES:

* **Penalidad por Evento:** En caso un tipo de incumplimiento sea detectado dos o más veces durante el desarrollo de una misma acción de supervisión, se aplicará una única penalidad, la cual corresponderá al evento detectado en su conjunto. Si se verifica la reincidencia del incumplimiento durante una acción de supervisión posterior, ésta dará lugar a la imposición de una nueva penalidad.

Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

Accidente Incapacitante: suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. Para fines estadísticos, no se tomará en cuenta el día de ocurrido el accidente. Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:

- **Total Temporal:** cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de utilizar su organismo; se otorgará tratamiento médico hasta su plena recuperación.
- **Parcial Permanente:** cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo.
- **Total Permanente:** cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones del mismo. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.

Incidente Peligroso: Todo suceso potencialmente riesgoso que pudiera causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población.

Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

Incidente: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Accidente de Trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.

**APENDICE “R” – DECLARACIÓN JURADA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Lima , Dede 2023

Señores:

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

Yo identificado con DNI N° , Gerente General
/ Representante Legal de la empresa , con RUC N° , con domicilio legal en
; declaro bajo juramento que:

La empresa a la cual represento ha implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo ordenado por la Ley N° 29783 y su reglamento; asimismo, se implementará y cumplirá los requerimientos aplicables de ambiente y seguridad exigidos por la reglamentación sectorial y por PETROPERÚ.

.....

Gerente General / Representante Legal

APENDICE “S” – DECLARACIÓN JURADA DE PARALIZACIÓN DE TRABAJOS POR RIESGO INMINENTE

Yo _____, Representante Legal / Gerente General de La empresa _____ con RUC, me comprometo a garantizar la identificación de todos los peligros y riesgos asociados a mis actividades, así como ejecutar los controles de eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y/o correcto uso de los Equipos de Protección Personal requeridos para la ejecución de un trabajo seguro.

Del mismo modo, de identificar o concurrir riesgo grave o inminente para la seguridad o salud de los trabajadores de mi empresa o de terceros, GARANTIZO LA PARALIZACIÓN O PROHIBICIÓN INMEDIATA DE TRABAJOS Y/O TAREAS.

Garantizo que:

- Las ordenes de paralización o prohibición de trabajos por riesgo grave o inminente deben ser inmediatamente ejecutadas.
- Antes de reiniciar las actividades operativas, me comprometo a levantar las condiciones subestándares identificadas.
- En caso la paralización de trabajo haya sido por causa de mi representada, ésta se ejecutará sin perjuicio a PETROPERU, quien no asumirá ningún costo asociado por las horas paralizadas.

Representante Legal / Gerente General

APÉNDICE “T” – DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Lugar, de de 2023

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Presente. –

Referencia: SERVICIO (TEMPORAL) DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES

De nuestra consideración:

La empresa....., con RUC N°. ..., con domicilio legal en..., debidamente representada por su ..., el señor..., identificado con D.N.I. No. ..., según Poder inscrito en la Partida N° ..., del Registro de Personas Jurídicas de ..., declaramos bajo juramento que, luego de haber examinado los documentos proporcionados por PETROPERÚ y conocer todas las condiciones existentes, el suscrito ofrece proveer el “SERVICIO (TEMPORAL) DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y MESA DE SERVICIOS DIGITALES”, de conformidad con los Requerimientos Técnicos Mínimos y las Condiciones Técnicas.

Plazo de entrega (Días Calendario)

(1) El Postor deberá indicar un plazo de entrega

Garantía contra defectos de fábrica

(2) Indicar (Plazo no menor a 24 meses, según corresponda)

Notas de cumplimiento obligatorio:

(1) En el “PLAZO DE ENTREGA” Únicamente se aceptará plazos de entrega expresados en días calendario; las expresiones como ejm: “inmediato”, “a tratar”, “una o dos semanas”, “a requerimiento”, “de treinta a cuarenta y seis días”, “08/14”, etc., serán descalificados.

(2) En la “GARANTÍA CONTRA DEFECTOS DE FÁBRICA” postor deberá indicar que ofrecerá una garantía contra defectos de fábrica por un periodo no menor a 24 meses, contados a partir de la entrega de los bienes en nuestros almacenes.

En ese sentido, nos comprometemos a:

. Entregar los bienes con las características requeridas, y cumpliendo con los términos y condiciones especificados en las Condiciones Técnicas.

. A tomar conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el Manual Corporativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para Contratistas (ver archivo adjunto en pdf).

Los datos de contacto a fin de realizar las coordinaciones referentes a la aceptación y administración de la Orden de Compra son los siguientes:

- Persona de contacto: Nombre(s) y Apellidos....
- Correo electrónico:
- Teléfono:
- Domicilio Legal:

Nombre y firma del representante legal

Nombre de la empresa

APÉNDICE “U” PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO

(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:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.

PETROPERÚ S.A. puede resolver en cualquier momento el presente Contrato de pleno derecho, mediante notificación escrita al Contratista si, respaldado por evidencias, considera que el Contratista ha incumplido cualquiera de los compromisos mencionados en esta cláusula, situando a PETROPERÚ S.A. frente a un riesgo legal, patrimonial o reputacional

o que pueda generarle sanciones administrativas, civiles, penales; sin perjuicio de que PETROPERÚ S.A. brinde información a las autoridades competentes e inicie las acciones legales pertinentes, incluyendo las indemnizatorias que resulten aplicables”.

APÉNDICE “V” – 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-gobiernocorporativo/nuestro-sistema-de-integridad/> ”



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

**DE LA CALIDAD, AMBIENTE,
SEGURIDAD DE PROCESOS,
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**



Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A. es una empresa del Estado del Sector Energía y Minas, cuyo objeto social es llevar a cabo las actividades que establece la Ley Orgánica de Hidrocarburos en todas las fases de la industria y comercio de los hidrocarburos incluyendo sus derivados, la petroquímica básica e intermedia y otras formas de energía.

PETROPERÚ S.A. declara que gestiona sus actividades asegurando la calidad y competitividad de sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes; protegiendo el ambiente, garantizando la seguridad de sus procesos, la integridad física, la salud y la calidad de vida de sus trabajadores, colaboradores y otras personas que puedan verse involucradas en sus operaciones; y la protección de la propiedad. Asimismo, promueve el fortalecimiento de sus relaciones con la comunidad de su entorno, realizando esfuerzos para desempeñar sus actividades de forma sostenible, reduciendo sus posibles impactos negativos.

Para ello, en sus lugares de trabajo desarrolla su gestión integrada de la calidad, ambiente, seguridad de procesos seguridad y salud en el trabajo, basada en los siguientes compromisos:

- Desempeñar sus actividades de manera responsable y eficiente manteniendo sistemas de gestión auditables bajo un enfoque preventivo, de eficiencia integral y mejora continua.
- Identificar, evaluar y controlar los aspectos ambientales, los peligros y riesgos de sus procesos, productos y servicios pertinentes y apropiado a su contexto; protegiendo el ambiente y previniendo la contaminación ambiental mediante la gestión del uso eficiente de la energía y otros recursos naturales, y de estrategias para combatir el Cambio Climático; eliminando los peligros y reduciendo los riesgos, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud de las personas relacionadas con el trabajo, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Cumplir la legislación vigente aplicable, la normativa interna y los compromisos voluntariamente suscritos, relacionados con los Sistemas de Gestión.
- Promover el desarrollo de las competencias de sus trabajadores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas.
- Promover la consulta y participación de los trabajadores y de sus representantes en el desarrollo y mejora de los Sistemas de Gestión implementados.
- Proveer a toda la organización de los recursos necesarios y requeridos para lograr un desempeño acorde con la presente Política.
- Difundir esta Política a sus trabajadores, clientes, colaboradores, autoridades, comunidad y otros grupos de interés, fomentando una actitud diligente, a través de una sensibilización y de capacitación adecuadas a sus requerimientos.

El cumplimiento de esta Política es responsabilidad de los directores, gerentes, trabajadores y proveedores de PETROPERÚ S.A.

Aprobado:
Acuerdo de Directorio N° 082-2022-PP
Sesión de Directorio del 18.08.2022

FORMATO N° 01 - HOJA DE VIDA DEL PERSONAL PROPUESTO

Propuesto para el Puesto de:	
------------------------------	--

INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre	
Dirección	
Teléfono	
Nacionalidad	
Documento de Identidad	
Fecha de nacimiento	(Día/mes/año)

FORMACIÓN ACADÉMICA (iniciar por el más reciente)

Nombre y tipo de organización que ha impartido la educación o la formación	
Título o grado obtenido	
Principales materias o capacidades ocupacionales tratadas relacionadas a la actividad	

EXPERIENCIA PROFESIONAL (iniciar por el más reciente)

Fechas (de – a)	
Razón social del empleador	
Tipo de empresa o sector	
Puesto o cargo ocupados	
Principales actividades y responsabilidades	

INFORMACIÓN ADICIONAL

(Incluir aquí cualquier información que considere importante, como idiomas, referencias)

Por medio de la presente Yo (nombre del personal propuesto)....., con DNI/CE N°....., autorizo a la empresa (indicar el nombre dEL CONTRATISTA) así como a PETROPERU en el uso de mis datos personales para el presente proceso de contratación.

Atentamente

Nombres y Apellidos, firma (igual al DNI/CE)

ANEXOS

(Adjuntar documentos solicitados en el Apéndice “E” Organización del Servicio de Outsourcing, tales como constancias de trabajo, certificados, entre otros).

FORMATO N° 02 – MODELO DE LA CARTA COMPROMISO

DE LAS PERSONAS QUE OCUPARÁN LOS PUESTOS CRÍTICOS Y ESPECIALIZADOS

San Isidro,.....de.....de 2023

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Órgano Ad Hoc

Ciudad.-

REFERENCIA: Proceso Abreviado

**“Servicios Especializados de Outsourcing Gestión de
equipos y MESA DE SERVICIOS DIGITALES”**

De mi consideración:

Por medio de la presente Yo....., con DNI/CE N°....., manifiesto mi compromiso de brindar el servicio, en el puesto(indicar puesto) en caso la empresa (Indicar Razón Social) sea beneficiada con la Buena-Pro del Proceso por Competencia Mayor de la referencia.

Atentamente

Nombres y Apellidos, firma (igual al DNI/CE)