

## **CONDICIONES TECNICAS**

### **“SERVICIO SAAS PLATAFORMA INTEGRAL DE APLICACIÓN DE EVALUACIONES PSICOLABORALES EN PETROPERU”**

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. OBJETO**

PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contar con el Servicio SaaS “Plataforma integral de Aplicación de Evaluaciones Psicolaborales”, en adelante EL SERVICIO.

##### **1.2. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

☒ Suma alzada  
☐ Precios Unitarios  
☐ Costos reembolsables  
☐ Mixto

##### **1.3. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL**

RESERVADO, SOLES

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

##### **1.4. TIPO DE ACTIVIDAD**

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

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

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

##### **1.6. SUBCONTRATACIÓN**

(.....) SÍ (..X..) NO

##### **1.7. ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD**

La administración estará a cargo de los Supervisores de la Jefatura Atracción de Talento.

La conformidad será aprobada por Jefe de Atracción de Talento.

#### 1.8. CAUSALES DE RESOLUCION

- a) El contrato podrá resolverse:
  - i) Por mutuo disenso.
  - ii) Por caso fortuito o fuerza mayor
  - iii) Por terminación anticipada
- b) PETROPERÚ podrá resolver el contrato cuando:
  - i) El Contratista incumpla obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para corregir tal situación; o
  - ii) El Contratista haya acumulado el monto máximo de las penalidades establecidas en las Bases; o
  - iii) Se verifique la presentación de información falsa y/o inexacta durante la ejecución contractual; o
  - iv) Sin expresión de causa

#### 1.10 VISITA TÉCNICA OPCIONAL DURANTE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

(.....) SÍ

(...X...) NO

## II. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

#### 2.1 Postor:

- a) Deberá acreditar que es un partner (asociado de negocio) del software ofertado o ser el Fabricante del mismo.
  - La calidad de partner podrá ser acreditado con Carta simple del Fabricante o publicación en la página web del fabricante en donde se identifique el nombre de la empresa (incluir el url para su verificación).
  - En caso de ser el Fabricante una Declaración Jurada en donde se especifique el Nombre de la Aplicación, debidamente firmada por el Representante Legal.
- b) Ser una empresa con experiencia brindando servicios de evaluaciones psicológicas online mediante plataforma web, y que haya brindado un mínimo de tres (03) servicios relacionados a la suscripción para uso de plataforma web para la aplicación de evaluaciones psicolaborales online. La misma que deberá ser acreditada mediante cualquiera de las siguientes opciones:
  - Copia de los contratos suscritos y la respectiva conformidad de culminación de la prestación de cada uno de los Servicios/Obras, donde se especifique claramente el periodo de ejecución y el monto ejecutado; en caso algún contrato culminado que no cuente con la respectiva conformidad de culminación, no se considerará válido.
  - Copia simple de facturas y/u otros comprobantes de pago debidamente cancelados.

La cancelación de los montos consignados en los comprobantes de pago (Facturas), se acreditará documental y fehacientemente, para lo cual bastará con adjuntar voucher de depósito o reporte de estados de cuenta donde pueda verificarse el pago efectuado, o que la cancelación por parte de la entidad bancaria o de la institución a

cargo del cumplimiento de dicha prestación conste en el mismo comprobante En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes.

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

## 2.2 Del Equipo de Trabajo:

### a) Fase Configuración y Activación

El Postor debe proveer un Equipo de Trabajo calificado para cumplir con esta fase, en ese sentido deberá incluir en su propuesta la acreditación de su equipo, que como mínimo deberá incluir los siguientes cargos:

#### i. Líder de Configuración (01 persona)

Formación Profesional	Grado académico de Bachiller o Titulado en Informática y/o Sistemas y/o Administración y/o Industrial o carreras afines al rubro de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Experiencia	Con experiencia mínima de tres (03) proyectos como Responsable y/o Jefe de Proyecto y/o cargos similares de igual jerarquía, en Plataformas de Pruebas Psicolaborales y/o Psicométricas.

#### ii. Consultor Funcional o Analista Funcional (01 persona)

Formación Profesional	Grado académico de Bachiller o Titulado en Informática y/o Sistemas y/o Administración y/o Industrial o carreras afines al rubro de Tecnologías de Información y/o Comunicaciones.
Experiencia	Con experiencia mínima de tres (03) proyectos como consultor funcional o Analista en Plataformas de Pruebas Psicolaborales y/o Psicométricas.

PETROPERU como parte de sus procesos de contratación requiere que los Postores acrediten los requerimientos técnicos mínimos del personal de la siguiente manera:

Para Formación:

- a. Con copia simple de los grados o títulos obtenidos.
- b. Los grados o títulos expedidos en el extranjero, del personal propuesto por los postores, que realizará labores desde el Perú, deben encontrarse registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), conforme al Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N°009-2015-SUNEDU/CO.

En caso, el Personal del Postor brindará los servicios fuera del territorio nacional no es necesario el cumplimiento de este requisito, El Postor deberá indicar en su Propuesta la ubicación geográfica de su personal para brindar los servicios, en caso no se indique se tomará que se realizará en el territorio nacional.

Para Experiencia Laboral y Estudios adicionales:

- c. Experiencia con la hoja de vida adjuntando (i) Copia simple de Contrato y su respectiva conformidad o (ii) Constancias o (iii) Certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto.

### III. GARANTÍAS Y PÓLIZAS (de corresponder)

#### 3.1 GARANTÍAS

(.....) SÍ (...x....) NO

#### 3.2 SEGUROS (de corresponder)

(.....) SÍ (.....x....) NO

### IV. DOCUMENTOS FORMALIZACION CONTRACTUAL

#### 4.1 DOCUMENTOS FORMALIZACION CONTRACTUAL

No aplica

### V. FORMA DE PAGO

#### 5.1 ADELANTOS

(.....) SÍ (...x....) NO

#### 5.2 FACTURACIÓN

Las valorizaciones se presentarán según el cuadro adjunto:

Entregable	Descripción	Monto a Facturar
FASE 1: CONFIGURACIÓN Y ACTIVACIÓN:		

Entregable	Descripción	Monto a Facturar
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo</li> <li>• Documento de Especificación</li> <li>• Actas de Capacitación</li> <li>• Manuales de usuario</li> <li>• Evidencia de la Activación</li> <li>• Procedimiento de Atención de Incidentes y Peticiones</li> </ul>	90% del Monto Contractual
<b>FASE 2: SOPORTE DE LA PLATAFORMA</b>		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de conformidad del Servicio</li> <li>• Plan de desactivación y contenido de la Base de Datos generada durante EL SERVICIO.</li> <li>• Archivos originados</li> <li>• Evidencia de eliminación del contenido generado durante EL SERVICIO.</li> </ul>	10% del Monto Contractual

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

Los comprobantes de pago deberán estar acompañados de:

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

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

Tratándose de comprobantes de pago electrónico, éstos deberán ser autorizados por la SUNAT.

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

### 5.3 FORMA DE PAGO

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

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

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

El pago de entregables será aprobado por la Jefatura de Atracción de Talento.

## VI. DESCRIPCION DE ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO

### 6.1 NORMATIVA TECNICA

a. Política Corporativa de Seguridad de la Información:

[https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl\\_documentos\\_varios/fld\\_1160\\_Documento\\_file/89-y2Mj1lj2Jn9Zt1Z.pdf](https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/89-y2Mj1lj2Jn9Zt1Z.pdf)

b. Política Corporativa de Protección de Datos Personales –( ver Apéndice 6):

[https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl\\_documentos\\_varios/fld\\_1160\\_Documento\\_file/383-l1Nj7Wx0Sc6Ao4P.pdf](https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/383-l1Nj7Wx0Sc6Ao4P.pdf)

### 6.2 LUGAR DE EJECUCIÓN

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

### 6.3 PLAZO DE EJECUCIÓN:

EL SERVICIO consta de las siguientes fases:

N°	FASES	PLAZO (DÍAS CALENDARIO)	
1.	Configuración y Activación	30	
2.	Soporte de la Plataforma		335
3.	Desactivación		30
Plazo de ejecución		365	

El servicio debe darse en el plazo indicado y el inicio de ejecución contractual será coordinado entre el Administrador del Contrato y EL CONTRATISTA previo cumplimiento, a satisfacción de PETROPERÚ, de la documentación indicada en las condiciones establecidas en el numeral 6.4 de las Condiciones Técnicas. En caso se requiera la ampliación del Servicio, debe ser comunicado expresamente por el Administrador del Contrato a EL CONTRATISTA, con 05 días hábiles de anticipación.

### 6.4 ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO/OBRA

PETROPERU requiere de una solución de software para disponer de una Plataforma para realizar Evaluaciones Psicolaborales bajo la modalidad Software como Servicio (**SaaS**, Software as a Service), que sea configurado a las necesidades de PETROPERU, tomando en cuenta la aplicación de su Proceso de Selección de Personal.

En este sentido se requiere de lo siguiente:

- a. **Acceso de uso a la Plataforma** para personal de PETROPERU que lo requiera utilizar y de sus colaboradores en general durante el plazo del servicio.

Durante la Fase de Operación del Servicio se espera realizar la evaluación de personal de por lo menos 2,000 personas, tomando como referencia las estadísticas de años anteriores, para un periodo de 12 meses, con una desviación de con una desviación del +/- 5%.

A continuación, la cantidad estimada de usuarios que accederían a la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales:

ROL	Cantidad Estimada de Usuarios
Administrador	10
Usuario o Postulante (*)	2000
<b>TOTAL</b>	<b>2,010</b>

(\*) Con una desviación del +/- 5%.

- b. **Configuración de la Plataforma:** Según las necesidades de PETROPERU, el CONTRATISTA deberá proceder con las actividades de configuración, pruebas y activación de su solución.

Los requerimientos funcionales mínimos que la solución deberá soportar se encuentran detallados en el Apéndice N°01 y en el Apéndice N°02 donde se detallan los Requerimientos No Funcionales.

- c. **Soporte Técnico y Funcional:** PETROPERU requiere que EL CONTRATISTA brinde soporte a su personal. El Detalle del alcance de este servicio se incluye en el Apéndice N°03.

- d. **Desactivación y Cierre de los Servicios:** Al concluir con los Servicios el CONTRATISTA entregará un backup de todos las evaluaciones realizadas en la plataforma en formato zip el cual el cliente descarga desde un espacio temporal en la nube al cual se le brinda acceso.

#### 6.4.1 Fase de los Servicios

El Servicio comprenderá tres (03) fases dentro del plazo contractual

##### 6.4.1.1 Fase de Configuración y Activación:

Esta Fase estará conformada por la activación de la plataforma de Evaluaciones Psicolaborales, configuración de usuarios para la salida en vivo y configuración de la plataforma para su uso.

Durante esta fase el CONTRATISTA deberá configurar cada una de las funcionalidades descritas en el APENDICE N° 01 Requerimientos Funcionales.

El Plazo máximo de esta fase será de 05 días calendarios, contados a partir de la fecha de inicio del servicio de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.3 Plazo de Ejecución.

El Contratista deberá establecer y presentar un Plan de Trabajo, bajo la metodología a emplear, a más tardar a los tres (03) días calendario de iniciado el servicio, que incluya actividades o tareas, plazos, con el detalle necesario que permita identificar las acciones o actividades que generan dependencia de PETROPERU, roles y responsabilidades.

EL CONTRATISTA deberá presentar el Plan a PETROPERU con la finalidad que este sea aprobado a más tardar a los dos (02) días calendario de ser presentado

Como parte de esta Fase el CONTRATISTA deberá realizar la capacitación a los usuarios claves en los diferentes roles que dispone la herramienta: Administrador, Usuario, como mínimo en 1 hora.

#### **6.4.1.2 Fase de SOPORTE:**

Esta Fase se iniciará una vez aprobada el Acta de Conformidad del Activación de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales por parte del Administrador del Servicio, al cierre de la fase de Configuración y Activación.

EL CONTRATISTA brindará soporte técnico y funcional a los usuarios administradores de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales, de acuerdo con el horario de atención y canales de atención establecidos en el Apéndice N°03 Soporte Funcional y Técnico. Durante esta etapa el CONTRATISTA será responsable de los mantenimientos correctivos necesarios para mantener estable y libre de errores y fallas de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales.

En caso de trabajos extraordinarios que requieran indisponibilidad de la plataforma estos deberán ser realizados fuera del horario establecido, solo podrán ser autorizados para la resolución de incidentes urgentes o mantenimientos programados, previa aprobación de PETROPERU.

#### **6.4.1.3 Fase de desactivación:**

El CONTRATISTA deberá presentar en el mes 12 el backup en zip que contienen evaluaciones generadas en la plataforma. Asimismo, dará plazo en todo el mes 12 para que el equipo de PETROPERÚ pueda descargar la información que crea pertinente como notas de usuarios.

Esta Fase se iniciará a partir del mes 12 culminará a más tardar hasta 10 días de culminado el servicio, el proveedor entregará un backup de todas las evaluaciones contenidas en la plataforma en formato zip el cual se podrá descargar desde un espacio temporal en la nube habilitado por el proveedor. El administrador de la plataforma debe tener acceso a los logs de servidor generado por la plataforma y que se puedan descargar en cualquier momento.

Asimismo, considerando que incluye la eliminación de la data de la información, se precisa que la conformidad final del servicio no será emitida hasta no recibir un documento del CONTRATANTE que oficialmente confirme el sitio desactivado.

### **6.4 CONDICIONES PARA EL INICIO DEL SERVICIO U OBRA**



Luego de formalizado el contrato, previo al inicio efectivo de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA presentará lo siguiente:

- Carta de compromiso de confidencialidad (ver apéndice 7) por cada uno de los integrantes de la organización que ejecutará EL SERVICIO.

En señal de conformidad del requisito establecido en el presente numeral se firmará el Acta de Inicio de EL SERVICIO entre las partes.

6.5 ENTREGABLES

FASE 1: CONFIGURACIÓN y ACTIVACIÓN:	
1. PLAN DE TRABAJO	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Plan de Trabajo</li><li>2. Cronograma del Servicio.</li></ol> <p>Los documentos entregados deberán contar con la aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Servicio y Coordinador TI).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El Plan de Trabajo debe incluir, pero no limitado a, Estrategia, Riesgos (identificación, evaluación, respuestas, contingencias, monitoreo), Cronograma (fases, actividades y tareas, fechas de inicio y finalización, duración, predecesoras, responsables), EDT (Estructura de Desglose de Trabajo), Roles y responsabilidades, Requisitos técnicos para la implementación. Este plan de trabajo, para ser ejecutado oportunamente, deberá ser aprobado a más tardar a los cinco (5) días hábiles de presentado. En caso de observaciones, PETROPERÚ solicitará la subsanación del plan en un plazo que considere conveniente y oportuno para EL SERVICIO.</p> <p>El cronograma deberá incluir las actividades de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ necesarias para lograr los entregables de EL SERVICIO.</p> <p>PETROPERÚ deberá participar en las siguientes actividades (se incluyen algunos tiempos previstos mínimos):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reunión de inicio y revisión de prerequisites para la implementación.</li><li>2. Revisión del software estándar y levantamiento de información.</li><li>3. Ethical hacking o escaneo de vulnerabilidades de seguridad (7 días hábiles como mínimo).</li><li>4. Pruebas de Usuario en ambiente de pruebas (5 días hábiles como mínimo).</li><li>5. Revisión de Requerimientos No Funcionales (5 días hábiles como mínimo, se realiza en paralelo a las pruebas de usuario).</li><li>6. Revisión de documentación funcional y técnica (3 días hábiles</li></ol>

	<p>como mínimo).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Revisión y conformidad del usuario al SaaS activado en producción (3 días hábiles como mínimo).</li> <li>8. Capacitación.</li> </ol> <p>Consideraciones para actividades de PETROPERÚ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Algunas actividades generarán observaciones que deberán ser levantadas por EL CONTRATISTA. Se recomienda que el levantamiento de observaciones, y una reconfirmación posterior a cargo de PETROPERÚ, se incluyan en el cronograma.</li> <li>2. Su ejecución no se realizará en paralelo, salvo PETROPERÚ lo autorice oportunamente.</li> <li>3. En algunas actividades se incluyeron tiempos mínimos por iteración.</li> <li>4. Las actividades de PETROPERÚ serán consideradas para su ejecución en días hábiles.</li> </ol> <p>EL CONTRATISTA es el responsable del seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos de EL SERVICIO. En caso de retraso en las actividades EL CONTRATISTA podrá proponer un cronograma de recuperación para aprobación de PETROPERÚ siempre y cuando no impacte los plazos definidos para los entregables de EL SERVICIO. Si impacta los plazos de los entregables, deberá coordinarse y justificarse una ampliación de plazos.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado el cronograma durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Servicio y Coordinador TI).</p>
<b>2. ACTAS DE REUNIÓN</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de reunión (versiones aprobadas) generadas durante EL SERVICIO.</li> </ol> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA alcanzará, de manera oportuna, a todos los participantes, las actas de las reuniones sostenidas con PETROPERÚ. Luego, los participantes tienen un plazo máximo de tres (3) días hábiles, posteriores al envío del acta, para alcanzar observaciones. Si nadie observa, se asume que el acta está aprobada por todos los participantes. En caso de requerirse un plazo distinto de aprobación, este podrá acordarse, por reunión, de manera oportuna y que no afecte la normal ejecución de EL SERVICIO.</p> <p>El formato de acta de reunión será alcanzado por PETROPERÚ para su uso durante la ejecución de EL SERVICIO.</p>
<b>3. DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p>

		<p>1. Documento de especificación funcional y técnica</p> <p>El documento entregado deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario aprueba el punto 1; y el Coordinador TI, los puntos 2, 3, 4 y 5).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El documento de especificación funcional y técnica tendrá las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Especificación de configuraciones y adaptaciones.</li> <li>2. Restricciones.</li> <li>3. Arquitectura (gráfico y descripción que incluya interacción del software con Internet, los servidores, base de datos, el SAAS y los usuarios).</li> <li>4. Requerimientos mínimos de software y hardware del cliente para un correcto funcionamiento del SaaS.</li> <li>5. Especificaciones adicionales (estándares utilizados para la implementación asociados a programación, seguridad, u otro).</li> </ol> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.</p>
<b>4. CONFORMIDAD DE PRUEBAS DE USUARIO</b>	<b>DE DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <p>Evidencias de pruebas ejecutadas por el/los usuario(s) clave(s). El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder del Servicio).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Previo a las pruebas de usuario, EL CONTRATISTA entregará el documento de casos de pruebas de todas las funcionalidades implementadas para PETROPERÚ. El CONTRATISTA actualizará el documento de casos de pruebas a solicitud de PETROPERÚ para incluir/modificar/eliminar/detallar casos.</p>
<b>5. CONFORMIDAD A MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE RNF EN AMBIENTE DE PRUEBAS</b>	<b>DE DE DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <p>Matriz de Cumplimiento de RNF en ambiente de pruebas con el porcentaje de cumplimiento de los RNF; y observaciones, si hubiese. El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ (Coordinador TI) alcanzará a EL CONTRATISTA la matriz de cumplimiento de RNF, la cual tendrá la lista de RNF definidos en las presentes Condiciones Técnicas con sus criterios de aceptación y su prioridad (1, 2 y 3; donde 1 es la más alta prioridad).</p> <p>En paralelo a las pruebas de usuario, PETROPERÚ (Coordinador TI) verificará el cumplimiento de los RNF en el SaaS de pruebas. Para cada RNF colocará el porcentaje de cumplimiento en la matriz, y adjuntará las observaciones encontradas con la evidencia correspondiente, remitiendo estos resultados a EL CONTRATISTA.</p> <p>EL CONTRATISTA subsanará el SaaS, y coordinará con</p>

		<p>PETROPERÚ (Coordinador TI) la revisión correspondiente. Este ciclo se repetirá hasta que se haya cumplido el criterio para la conformidad en el ambiente de pruebas (*).</p> <p>Para casos excepcionales, EL CONTRATISTA justificará la no subsanación por tratarse de observaciones que estén fuera del alcance de EL SERVICIO o de una limitación técnica. Esta justificación deberá ser aprobada por PETROPERÚ (Coordinador TI); caso contrario, EL CONTRATISTA subsanará el SaaS según lo observado y en un plazo según lo planificado.</p> <p><u>(*) CONFORMIDAD:</u></p> <p>La Matriz de Cumplimiento de RNF será conforme solo si se cumple lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada RNF con prioridad 1 tiene un cumplimiento, mínimo, del 100% en ambiente de pruebas.</li> <li>2. Cada RNF con prioridad 2 o 3 tienen por lo menos un cumplimiento, mínimo, del 80% en ambiente de pruebas.</li> </ol>
<b>6. ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de capacitación realizada a PETROPERÚ, deberá tener adjunto la lista de temas tratados, listado de participantes y estar firmada por el Líder Usuario.</li> </ol>
<b>7. MANUALES DE USUARIO</b>	<b>DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manuales de usuario por cada rol definido en el SaaS.</li> </ol> <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u> EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizados estos documentos durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.</p>
<b>8. EVIDENCIA DE ACTIVACIÓN DEL PORTAL Y ACCESOS A USUARIOS.</b>	<b>DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidencias de la activación del SaaS.</li> <li>2. Lista de usuarios registrados en el SaaS activado.</li> </ol> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA entregará evidencia de la activación del SaaS, además de la lista de usuarios registrados.</p> <p>Las evidencias de la activación serán capturas de pantalla que muestren claramente la URL del SaaS, fecha y hora de su equipo de cómputo. Para ello, se recomienda el uso de la tecla imprime pantalla (ImpPant o ImpPt). Las pantallas por capturar serán la de logueo y la pantalla principal.</p>
<b>9. INFORMES DE SEGURIDAD</b>	<b>DE</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de seguridad del último escaneo realizado por PETROPERÚ al SaaS activado.</li> <li>2. Informe sustentatorio en caso de vulnerabilidades que no impliquen un riesgo para PETROPERÚ, el cual deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Coordinador TI).</li> </ol>

	<p>3. Plan de acción para subsanación de vulnerabilidades por subsanar, el cual deberá contar la aprobación de PETROPERÚ (Administrador del Contrato) teniendo en cuenta las recomendaciones del área que vela por la Seguridad de la información (actualmente Jefatura Gestión de Riesgos). Posteriormente, EL CONTRATISTA reportará el avance y cierre en el Informe Periódico (entregable de la Fase de Suscripción para uso, soporte y actualización) que corresponda según el mes ejecutado.</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ entregará a EL CONTRATISTA un informe de seguridad del <b>ambiente de pruebas</b> del SaaS, generado con un software especializado (no free software, ni versión de prueba) o elaborado por una empresa especializada y con experiencia comprobada no menor a tres (3) años en servicios de Ethical Hacking.</p> <p>Las vulnerabilidades identificadas en este informe deberán ser subsanadas por EL CONTRATISTA. PETROPERÚ ejecutará los escaneos de seguridad necesarios que permitan corroborar que no existen vulnerabilidades luego de la subsanación de EL CONTRATISTA.</p> <p>Para lograr el objetivo de subsanar el SaaS, EL CONTRATISTA deberá realizar pases a su ambiente de pruebas, allí PETROPERÚ verificará si las vulnerabilidades fueron superadas.</p> <p>En caso de presentarse vulnerabilidades excepcionales que EL CONTRATISTA determine que no suponen un riesgo de seguridad para PETROPERÚ, EL CONTRATISTA podrá no implementarlas como parte de EL SERVICIO siempre y cuando presente un informe sustentatorio para aprobación por PETROPERÚ; si no es aprobado, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según lo programado.</p> <p>Si luego de la subsanación, aún se mantienen algunas vulnerabilidades y si PETROPERÚ lo solicita, EL CONTRATISTA podrá presentar un Plan de Acción para subsanar lo pendiente, el cual deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario); si no es aprobado o PETROPERÚ no solicita el Plan de Acción, EL CONTRATISTA deberá subsanar el SaaS según lo programado.</p> <p>Posteriormente, ya se podrá activar el <b>SaaS en producción</b>. PETROPERÚ verificará la existencia de vulnerabilidades en el SaaS activado. En caso de existir, EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Acción el cual deberá ser aprobado por PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p>Cabe precisar, que las actividades de identificación de vulnerabilidades de seguridad por parte de PETROPERÚ y la subsanación de estas por parte de EL CONTRATISTA, de manera oportuna, serán actividades recurrentes a lo largo de EL SERVICIO durante el uso del SaaS activado en producción, sin costos adicionales para PETROPERÚ y en plazos aprobados por PETROPERÚ (Líder Usuario).</p>
<p><b>10. CONFORMIDAD REQUERIMIENTOS FUNCIONALES</b>      <b>EN</b></p>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidencia de la revisión realizada por los Usuario(s) Clave(s)) al SaaS activado en producción.</li> </ol>

<p><b>PRODUCCIÓN</b></p>	<p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Las evidencias de la revisión serán capturas de pantalla que muestren claramente la URL del SaaS, fecha y hora de su equipo de cómputo. Para ello, se recomienda el uso de la tecla imprime pantalla (ImpPant o ImpPt). Por lo menos, se deberán presentar dos capturas de pantalla por cada módulo implementado; además, de una captura de pantalla por cada reporte.</p>
<p><b>11. CONFORMIDAD REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES EN PRODUCCIÓN</b></p>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de cumplimiento de RNF en ambiente de producción, con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI).</li> <li>2. Plan de Acción para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en producción y menor al 100%. Este documento deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Líder Usuario).</li> </ol> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>PETROPERÚ (Coordinador TI) revisará el SaaS activado en producción. Para cada RNF colocará el porcentaje de cumplimiento en la matriz, y adjuntará las observaciones encontradas con la evidencia correspondiente, remitiendo estos resultados a EL CONTRATISTA.</p> <p>EL CONTRATISTA subsanará el SaaS, y coordinará con PETROPERÚ (Coordinador TI) la revisión correspondiente. Este ciclo se repetirá hasta que se haya cumplido el criterio para la conformidad en el ambiente de producción (*). Estas actividades deberán realizarse en paralelo a la revisión que realiza el usuario al SaaS activado en producción.</p> <p>Para casos excepcionales, EL CONTRATISTA justificará la no subsanación por tratarse de observaciones que estén fuera del alcance de EL SERVICIO o de una limitación técnica. Esta justificación deberá ser aprobada por PETROPERÚ (Coordinador TI); caso contrario, EL CONTRATISTA subsanará el SaaS según lo observado y en un plazo según lo planificado.</p> <p>Para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en ambiente de producción y menor al 100%, EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Acción cuyo objetivo es lograr un cumplimiento del 100% de todos los RNF excepto los RNF 2.14 GUI y 2.15 Interacción, los cuales pueden ser conformes con un cumplimiento mínimo del 90%. El Plan de Acción deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario).</p> <p><u>(*) Conformidad:</u></p> <p>El presente entregable será conforme solo si se cumple lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada RNF con prioridad 1 tiene un cumplimiento del 100% en ambiente de producción y,</li> <li>2. Cada RNF con prioridad 2 o 3 tiene por lo menos un cumplimiento, mínimo, del 90% en ambiente de producción.</li> <li>3. Para los RNF cuyo porcentaje de cumplimiento es igual o superior al límite mínimo para la conformidad en producción y</li> </ol>

	<p>menor al 100%, se deberá contar con un Plan de Acción aprobado por PETROPERÚ (Líder Usuario) cuyo objetivo es lograr un cumplimiento del 100% de todos los RNF excepto los RNF 2.14 GUI y 2.15 Interacción, los cuales pueden ser conformes con un cumplimiento mínimo del 90%.</p> <p>Posteriormente, EL CONTRATISTA reportará el avance y cierre del Plan de Acción en el Informe Periódico (entregable de la Fase de Suscripción para uso, soporte y actualización) que corresponda según el mes ejecutado.</p>
<b>12. CONFORMIDAD AL SAAS ACTIVADO EN PRODUCCIÓN</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de Conformidad donde se manifieste expresamente la conformidad al SaaS activado en producción.</li> </ol> <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Administrador del Servicio).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>La conformidad al SaaS activado en producción se dará solo si se tienen las conformidades de los entregables 10. Conformidad Requerimientos Funcionales y 11. Conformidad Requerimientos No Funcionales.</p>
<b>13. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Soporte.</li> </ol> <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>El procedimiento de soporte será el documento donde se detalle el procedimiento de atención. Este documento deberá incluir el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Teléfono Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes y el mecanismo de registro (vía email, teléfono o aplicación web para registro de tiques), además del flujo de escalamiento, flujo de atención, roles y responsabilidades.</p>
<b>FASE 2: SOPORTE</b>	
<b>14. INFORME MENSUAL</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe semestral</li> </ol> <p>El documento entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA deberá presentar un <b>informe semestral</b> sobre lo atendido durante el período correspondiente, especificando mínimamente los siguientes datos de los incidentes atendidos: descripción del incidente, usuario que reportó, fecha y hora del reporte, fecha y hora de intervención, fecha y hora de solución y cálculo preliminar de las métricas que permitan determinar si se cumplió con los niveles de servicio establecidos en el numeral 6.6.2</p>

	<p>del presente documento.</p> <p>Para la determinación de los tiempos asociados a las métricas, se tomará solo en cuenta las comunicaciones vía correo electrónico.</p> <p>En caso de observaciones, el informe será devuelto a EL CONTRATISTA para su subsanación en un plazo máximo definido por PETROPERÚ (Administrador del Servicio y el Coordinador TI).</p>
<b>FASE 3: DESACTIVACIÓN:</b>	
<b>15. CONTENIDO DEL SAAS</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contenido del SaaS.</li> </ol> <p>Lo entregado deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ (Coordinador TI y Líder Usuario).</p> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>Al término de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA entregará a PETROPERÚ toda la información generada por los usuarios en el SaaS. El contenido será tomado del SaaS activado en la fecha que PETROPERÚ estime conveniente.</p> <p>El contenido deberá ser entregado a PETROPERÚ en archivos con formato Excel (xls oxlsx) o TXT. Asimismo, EL CONTRATISTA entregará un documento con la descripción del contenido de cada archivo por columnas, y tipos de datos asociados.</p> <p>Asimismo, se deberá incluir los logs y/o bitácoras generadas en el SaaS, y documentos/archivos almacenados.</p>
<b>16. COMPROMISO DE ELIMINACIÓN DEL CONTENIDO DEL SAAS</b>	<p>EL CONTRATISTA entregará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta compromiso de eliminación de la información.</li> </ol> <p><u>Consideraciones:</u></p> <p>EL CONTRATISTA alcanzará una carta donde se comprometa, a los 10 días calendario de finalizado EL SERVICIO, con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eliminar el contenido de la información registrada en el SaaS durante EL SERVICIO.</li> <li>2. Alcanzar a PETROPERÚ evidencia que sustente dicha eliminación.</li> </ol> <p>Cabe señalar que PETROPERÚ podrá solicitar que EL CONTRATISTA entregue el contenido de la información registrada en el SaaS según el entregable “15. Contenido del SaaS” en caso de existir observaciones, durante los 10 días posteriores de finalizado EL SERVICIO, sin costos adicionales para PETROPERÚ.</p>

Nota: Las gestiones de aprobación de los entregables se realizará con firma digitalizada y serán enviadas vía correo electrónico.



## 6.6 PENALIDADES

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

### 6.6.1 Penalidades por retraso en la entrega de servicios

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

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

Donde F tendrá el valor de  $F = 0.25$

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

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

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

### 6.6.2 Penalidades por incumplimiento de Niveles de servicio

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

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

Los créditos de servicio por el incumplimiento por parte del CONTRATISTA del nivel de Disponibilidad del SERVICIO del 99,9% por mes calendario son los siguientes:

Duración de la indisponibilidad (por mes calendario)	Crédito de servicio de software SaaS
> 0 a 4 horas totales por debajo del 99,9% de disponibilidad	1 día de tarifas de servicio (es decir, tarifas mensuales de 1/30) y la penalidad por día de servicio equivale a 0.12 UIT.
4 a 48 horas totales por debajo del 99,9% de disponibilidad	2 días de tarifas de servicio (es decir, tarifas mensuales de 1/15) y la penalidad por día de servicio equivale a 0.12 UIT.

48 a 96 horas totales por debajo del 99,9% de disponibilidad	5 días de tarifas de servicio (es decir, tarifas mensuales de 1/6) y la penalidad por día de servicio equivale a 0.12 UIT.
--	--

\* Cada bloque de 96 horas por debajo del 99,9% de disponibilidad a partir de entonces se acreditarán 5 días de tarifas de servicio. Las penalidades por incumplimiento en los tiempos de atención a incidencias son los siguientes:

N°	Métrica	Límite Inferior	Penalidad
1	Tiempo de intervención de Falla Nivel de Gravedad 1 y 2	2h	Si la medición es mayor al límite inferior la penalidad es de 0.12 UIT (penalidad inicial) Se incrementará la penalidad en un 25% por cada 1h adicional.
2	Tiempo de intervención de Falla Nivel de Gravedad 3 y 4	4h	es de 0.06 UIT (penalidad inicial) Se incrementará la penalidad en un 25% por cada 2h adicional.

Los Niveles de gravedad y tiempos de respuesta objetivo, se encuentran detallados en el Apéndice 3.

### 6.6.3 Otras penalidades del Servicio

#### 6.6.3.1 Por incumplimiento de las normas de Seguridad de la Información

Por incumplimiento de las normas de Seguridad de la Información establecidas por PETROPERÚ en el marco de su normativa vigente, se aplicará penalidad de 0.36 UIT por cada ocurrencia que se detecte durante la ejecución de EL SERVICIO. Asimismo, desde que se reporta la ocurrencia hasta que EL CONTRATISTA aplique la acción correctiva para levantar la observación, se aplicará penalidad de 0.12 UIT por cada hora que transcurra, inclusive fuera del horario de atención de EL SERVICIO.

#### 6.6.3.2 Por incumplimiento de Procedimientos, Directivas, Políticas y acuerdos

Por incumplimiento en lo dispuesto en los procedimientos, directivas, políticas o acuerdos establecidos o adoptados con PETROPERÚ en las presentes Condiciones Técnicas o durante EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 0.24 UIT por cada evento.

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

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

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

## **6.7 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA deberá presentar información oportuna, veraz y relevante, en cada proceso y en los reportes solicitados por PETROPERÚ.

EL CONTRATISTA, al inicio del servicio y en cualquier etapa del contrato, a solicitud PETROPERÚ, deberá explicar los procedimientos técnicos mínimos por los cuales serán evaluados los candidatos.

EL CONTRATISTA deberá cumplir los plazos establecidos bajo los términos de referencia de la contratación de sus servicios en coordinación con PETROPERÚ, referente a cada proceso de selección.

EL CONTRATISTA debe estar dispuesto a compartir información de cada proceso de selección con PETROPERÚ.

El contratista será el único responsable de la ejecución del Servicio; los controles, observaciones y aprobaciones de supervisión/inspección de PETROPERÚ S.A., no limitarán la responsabilidad del contratista respecto de la ejecución del Servicio.

El personal propuesto por el contratista debe ser quien desarrolle el estudio y no debe ser reasignado sin previo aviso. De producirse un reemplazo, por casos especiales, EL CONTRATISTA debe comunicar por escrito a PETROPERÚ S.A. con 3 (tres) días de anticipación como mínimo.

Será de entera obligación de EL CONTRATISTA, cumplir con las remuneraciones y beneficios de ley de todo el personal propuesto para el desarrollo del presente servicio, quienes no tendrán ninguna relación laboral con PETROPERÚ S.A.

## **6.8 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE PETROPERU**

PETROPERÚ S.A. es responsable de realizar las validaciones correspondientes en cada uno de los entregables detallados en los alcances del servicio.

---

## **7 ESTRUCTURA DE COSTOS / FORMATO PROPUESTA ECONOMICA DETALLADA**

---

EL CONTRATISTA remitirá su propuesta Económica, según el Apéndice N° 07.

---

## **8 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE**

---

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

---

## **9 APENDICES**

---

Apéndice 1: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Apéndice 2: REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Apéndice 3: SOPORTE FUNCIONAL Y TECNICO

Apéndice 4: TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACION CONFIDENCIAL

Apéndice 5: POLITICA CORPORATIVA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Apéndice 6: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Apéndice 7: PROPUESTA ECONOMICA

Apéndice 8: DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE EXPERIENCIA

Apéndice 9: CLÁUSULA SISTEMA DE INTEGRIDAD

Apéndice 10: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, DE DELITOS DE CORRUPCIÓN Y DE SOBORNO

<b><u>ELABORADO POR:</u></b>	<b><u>APROBADO POR:</u></b>
<b><u>FLOR CCOPA BEDÓN</u></b> <b><u>SUPERVISOR (i) ATRACCIÓN DE TALENTO</u></b> <b><u>JEFATURA DE ATRACCIÓN DE TALENTO</u></b>	<b><u>YANNIS ARTEAGA CAMPOS</u></b> <b><u>JEFE (e) ATRACCIÓN DE TALENTO</u></b> <b><u>GERENCIA DPTO. DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</u></b>

## **APÉNDICE N° 01 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

### **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

La SOLUCION deberá disponer de las siguientes funcionalidades como mínimo:

#### **A. VERSIÓN WEB**

##### **1. Gestionar Evaluaciones**

LA SOLUCIÓN deberá permitir gestionar evaluaciones, con las siguientes funcionalidades básicas:

- La plataforma deberá permitir el registro de los datos de los postulantes (Nombres y Apellidos, DNI, Número de Celular, correo electrónico, teléfono).
- Las competencias laborales requeridas serán evaluadas mediante la aplicación de evaluaciones psicolaborales online generándose informes personalizados automatizados en los que se detalla el resultado por competencias, fortalezas, oportunidades de mejora y brechas para determinar la aptitud del candidato.
- Las Pruebas Psicolaborales especializadas deberán medir, de manera integral, lo siguiente:

- Capacidades cognitivas, así como la medición de rasgos de personalidad de los candidatos.
- Coeficiente intelectual, identificando aspectos de motivación personal en los candidatos.
- Liderazgo de los candidatos.
- Se podrá solicitar la realización de pruebas para identificar fobias que pudieran tener los postulantes, por algún agente externo o interno, que pueda estar presentes en el lugar de trabajo o intervengan en el proceso propio de las funciones a desarrollar, señalados previamente por PETROPERÚ S.A.

Los resultados de las Pruebas Psicolaborales deben ser numéricos, del 01 al 100, y la Nota mínima aprobatoria será de acuerdo a lo señalado en el Procedimiento de Contrataciones de personal de Petroperú, vigente.

- Para el módulo de gestión de evaluaciones, el administrador podrá seleccionar las pruebas psicolaborales que desarrollará el (los) postulante (s) y programarlas, de acuerdo a la necesidad.
- Para el módulo de programación de desarrollo de evaluaciones se debe incluir fecha de inicio y fecha de fin, incluyendo hora de inicio y hora de fin. Una vez programada la (las) prueba (s) psicolaboral (es) deberá llegarle una notificación vía correo electrónico al postulante y/o al usuario administrador. Asimismo, no se permitirá que el postulante pueda desarrollar la o las pruebas psicolaborales posterior a la fecha programada.
- Los Informes psicolaborales automatizados individuales podrán ser validados y/o firmados por un Psicólogo Habilitado o tener la validación de los test psicológicos que forman parte de la herramienta.
- Aplicación de Pruebas Psicolaborales ilimitadas durante 01 año.
- Reportes en Excel de los resultados de las Pruebas Psicolaborales, individuales o grupales.
- Informes personalizados de los resultados de las Pruebas Psicolaborales.
- Enviar Mails de agradecimiento a los postulantes no aptos.

## APÉNDICE N° 02 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

1. REQUERIMIENTOS TECNICO FUNCIONALES	
1.1. Acceso al sistema, roles y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Deberá contar con funcionalidad que permita mantenimiento de usuarios (altas, bajas y modificaciones) por cada rol definido en LA PLATAFORMA.</li> <li>b. Deberá tener como principales roles al Administrador y/o Usuario.</li> <li>c. Deberá permitir a los Administradores cambiar su contraseña vía el mismo sistema sin depender de terceros (otros usuarios, implementador, equipo de soporte, etc.).</li> <li>d. Deberá mostrar mensaje “Nombre de usuario o contraseña son incorrectos” cuando un usuario no logre el acceso por no estar</li> </ul>

	registrado, por contraseña incorrecta o por tener usuario inactivo.
--	---

2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	
REQUERIMIENTOS DE INTERFACES EXTERNAS	
2.1. Navegadores	Deberá visualizarse óptimamente en los navegadores Internet Explorer 11.0 (o superior), Edge, Firefox 81 (o superior), Google Chrome 85 (o superior).
2.2. Web responsive	Deberá contar con un diseño web responsive que permita adaptarse a pantallas de diferentes tamaños, permitiendo su correcta visualización en PC o laptop.  Algunos formularios podrán no contar con esta característica siempre y cuando se justifique por cuestiones técnicas o de negocio, y se tenga la aprobación de PETROPERÚ.
2.3. reCAPTCHA	Para los formularios que no necesitan autenticación previa para su acceso, incluyendo, pero no limitado a formularios de inicio de sesión (login), de contacto, de suscripción, recuperación de contraseña, de búsqueda, de comentarios, de reserva de citas, de carga de archivos y otros similares, se deberá implementar el servicio reCAPTCHA de Google.  Deberá usarse la versión Invisible reCAPTCHA v2, siempre y cuando al momento de la implementación se encuentre vigente; caso contrario, deberá usarse la versión vigente que apruebe PETROPERÚ para su uso.
2.4. SMTPs	Deberá implementarse el SMTP seguro en el SaaS para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones por correo electrónico.
RESTRICCIONES DE DISEÑO	
2.5. API o librerías externas	EL CONTRATISTA deberá brindar información de las API o librerías que no estén instaladas en el servidor donde se aloja LA PLATAFORMA por pertenecer a otros proveedores a fin de incluirlos en la lista blanca de PETROPERÚ para que no sean bloqueados por el servidor proxy corporativo.
2.6. Contraseña	Los usuarios deberán registrar su contraseña en el SaaS, la cual debe almacenarse encriptada.  La contraseña que implemente el SaaS, podrá hacer uso de alguna de las siguientes opciones: <u>1. Uso de la Política de Seguridad de PETROPERÚ</u>  Implementar la política de seguridad de PETROPERÚ, toda contraseña que se ingrese al SaaS deberá contar con las siguientes características: a. Deberá tener una longitud mínima de 10 caracteres. b. Deberá tener los siguientes tipos de caracteres: letra minúscula, letra mayúscula, número, y por lo menos uno de los siguientes caracteres especiales:

	<p>! " # \$ % &amp; ' ( ) * + , - . / : ; &lt; = &gt; ? @ [ \ ] ^ _ ` {   } ~</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. No deberá comenzar o terminar con un carácter numérico.</li> <li>d. No deberá contener el nombre de usuario.</li> <li>e. No deberá contener más de 2 caracteres idénticos seguidos.</li> <li>f. Vigencia de sesenta (60) días. Si no se cambia, luego de este plazo, la cuenta del usuario deberá ser bloqueada, y se desbloqueará para cambio a través del Servicio de Soporte.</li> <li>g. En donde se ingrese o se muestre la contraseña, esta debe mostrarse con sus caracteres ocultos, es decir, solo se debe visualizar caracteres como: “*”, “•”, u otro.</li> <li>h. La transmisión de las contraseñas debe realizarse a través del protocolo TLS (seguridad en la capa de transporte), a fin de protegerlas en la comunicación.</li> </ul> <p><u>2. Uso de la contraseña segura del SaaS de EL CONTRATISTA</u></p> <p>Si EL CONTRATISTA tiene una implementación de contraseña segura en el SaaS, esta podrá ser usada previa evaluación del Servicio de Ethical Hacking de PETROPERÚ (*). Si la evaluación es positiva, y en caso de identificarse vulnerabilidades de seguridad, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según el tratamiento indicado en el entregable 8 Informe de Seguridad; si la evaluación es negativa, EL CONTRATISTA deberá implementar según la opción 1. Uso de la Política de Seguridad de PETROPERÚ.</p> <p>(*) En caso de no tener disponible el Servicio de Ethical Hacking de PETROPERÚ se usará la implementación de la contraseña que tenga el SaaS, hasta que se cuente con el servicio mencionado el cual evaluará su uso definitivo. Tener en cuenta que cualquier vulnerabilidad de seguridad identificada, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según el tratamiento indicado en el entregable 8 Informe de Seguridad.</p>
2.7. Idioma	Deberá estar configurada e implementada en idioma español, sin errores ortográficos.
2.8. Sesión de usuario	<p>Deberá contar con sesiones de usuario. Una sesión se define como el período de tiempo de actividad del usuario desde que se conecta al sistema hasta que se desconecta.</p> <p>La desconexión podrá realizarse:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el usuario haga clic en el botón Cerrar Sesión,</li> <li>2. Cuando el usuario no use el sistema por un período de tiempo determinado.</li> </ol> <p>En todos los casos, si no existe sesión activa de un usuario, el sistema deberá mostrar la pantalla de acceso o logueo.</p>
2.9. Auditorías	<p>Deberá contar con logs de las acciones realizadas sobre las tablas de la base de datos que lo requieran por necesidades del negocio.</p> <p>La identificación de las tablas que requieren logs de auditorías se realizará con PETROPERÚ.</p>
<b>ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA PLATAFORMA</b>	

2.10. GUI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interfaces con movimiento, se deberá evitar el uso del movimiento para los componentes de la GUI. Ejemplo, evitar menús animados o con alguna característica que denote movimiento.</li> <li>2. Contraste en brillo y color, se deberá contar con textos e imágenes con el suficiente brillo y contraste con el fondo donde se encuentran. El contraste será evaluado con alguna herramienta que evalúe el estándar WCAG 2.1 de la W3C.</li> <li>3. Información a través del color, asegúrese que toda la información transmitida a través de color está también disponible sin color. En aquellas páginas que lo hagan, se deberá contar con algún elemento gráfico o informativo que redunde la información transmitida a través del color.</li> <li>4. Texto subrayado, no deberá usarse el subrayado en los textos salvo que sean enlaces o vínculos.</li> <li>5. Desplazamiento horizontal, se deberá contar con una GUI que no haga uso del desplazamiento horizontal. En caso de limitante técnica o algún requerimiento particular del negocio, para algunas páginas o formularios, EL CONTRATISTA podrá usarlo previa justificación aprobada por PETROPERÚ (Coordinador TI). La verificación de este requerimiento se realizará en laptop o PC, con una pantalla cuya resolución tenga un ancho mínimo de 1024 píxeles y un zoom de navegador del 100%.</li> <li>6. Formato fecha, deberá usar el formato de fechas dd/mm/aaaa; salvo PETROPERÚ defina un formato particular para algunos casos.</li> <li>7. Reportes, la solución deberá generar reportes que tengan un título claro y directo, paginados (solo PDF), mostrando la fecha y hora en que se generó, con un orden definido, sin celdas combinadas (solo para reportes en Excel).</li> </ol>
2.11. Interacción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etiquetas y campos, deberán estar asociadas correctamente con un rotulado claro de la etiqueta que permita reconocer el campo asociado para una lectura rápida y un ingreso ágil de información.</li> <li>2. Mensajes de confirmación, deberá mostrar mensajes de confirmación para las acciones de los usuarios, y dando la posibilidad de dar marcha atrás.</li> <li>3. Pantallas modales, deberá mostrar las pantallas modales manteniendo visible el fondo de la aplicación brindando al usuario feedback visual sobre la navegación para facilitar la operación de LA APLICACIÓN.</li> <li>4. Marcha atrás, deberá facilitar la navegación permitiendo al usuario cancelar operaciones o deshacer cambios; excepto funcionalidades que por su naturaleza y/o restricciones del negocio, no se permita, esto bajo aprobación de PETROPERÚ (Líder Usuario).</li> </ol>
2.12. Búsqueda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opción de búsqueda, deberá contar con opciones de búsqueda de los registros que realiza el usuario en LA APLICACIÓN.</li> <li>2. Contenido parcial, deberá permitir la búsqueda registros a través de contenido parcial o total, sin considerar espacios en los extremos y sin distinguir entre mayúsculas y minúsculas.</li> </ol>



2.13. Mantenibilidad	Deberá ser parametrizable permitiendo soportar cambios de parámetros de negocio o técnicos con tan solo actualizar un fichero, tabla o módulo de configuración, lo cual permitirá evitar el código duro facilitando los mantenimientos.
2.14. Robustez	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá diferenciar los campos obligatorios de los opcionales.</li> <li>2. Deberá tolerar datos inválidos, mostrando oportunamente mensajes de validación que permitan al usuario superar el inconveniente presentado, sin borrar los datos previamente ingresados.</li> <li>3. Deberá contar con un manejo de excepciones que muestre alguna página genérica de error con un enlace a la pantalla de inicio o login.</li> </ol>
<b>REQUERIMIENTOS DEL PROCESAMIENTO</b>	
2.15. Internet	EL SAAS deberá estar disponible en Internet en un horario de 24 x 7.
2.16. Respaldo y recuperación de datos	<p>EL CONTRATISTA deberá respaldar diariamente la base de datos y contenido del SaaS activado en producción y alojarla en un ambiente seguro durante la fase operativa. Este respaldo permitirá recuperar la base de datos en caso de algún incidente que lo requiera.</p> <p>Al término del SERVICIO y habiendo entregado todo el contenido de la base de datos del SaaS en producción a PETROPERÚ, luego de transcurrido diez (10) días calendario, EL CONTRATISTA procederá a eliminar toda la información alojada en los ambientes en los que estuvo instalado el SaaS y en los respaldos de la base de datos generados durante EL SERVICIO, alcanzando evidencia a PETROPERÚ que sustente dicha eliminación.</p> <p>El contenido entregado a PETROPERÚ deberá estar disponible para el usuario en archivos con formato Excel (xls oxlsx) o TXT. En adición, EL CONTRATISTA entregará un documento que describa los campos entregados por archivo en un lenguaje de usuario.</p>
2.17. Performance y almacenamiento	<p>Deberá contar con las capacidades necesarias para un performance y almacenamiento óptimo de EL SAAS.</p> <p><u>Performance</u></p> <p>El performance óptimo para EL SAAS es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pantalla de logueo, un performance mínimo del 95%.</li> <li>2. Pantallas internas, un performance mínimo del 85%.</li> </ol> <p>En algunos casos, algunas pantallas internas podrán tener un performance menor al 85% siempre y cuando EL CONTRATISTA justifique una limitante técnica y sea aprobado por PETROPERÚ (Coordinador TI).</p> <p>Las mediciones se realizarán con el navegador Google Chrome y las herramientas Google Lighthouse o GTmetrix. En caso de mediciones con resultados distintos entre EL CONTRATISTA y PETROPERÚ, se procederá a coordinar el momento de verificación conjunta. Si en la verificación conjunta se encuentra que no se cumple el performance solicitado, EL CONTRATISTA deberá proceder con implementar las oportunidades de mejora identificadas con las herramientas Google Lighthouse o GTmetrix en concordancia al cronograma establecido y a</p>

	<p>las condiciones necesarias para la conformidad de los requerimientos no funcionales.</p> <p>PETROPERÚ podrá verificar el performance del SaaS durante la fase “Suscripción, soporte y actualización” de EL SERVICIO. EL CONTRATISTA es responsable de implementar las oportunidades de mejora que se identifiquen con las herramientas Google Lighthouse o GTMetrix de manera oportuna y en plazos aprobados por PETROPERÚ (Líder Usuario) hasta que se vuelva a cumplir el criterio para la conformidad en el ambiente de producción. La ejecución y cierre de la implementación deberá ser reportada en los informes periódicos del mes que corresponda su ejecución.</p> <p><u>Almacenamiento:</u></p> <p>EL CONTRATISTA deberá estimar el tamaño en disco según la información que se levante en las etapas iniciales de EL SERVICIO, previo a su operación. Asimismo, durante la operación de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA monitoreará el ambiente de producción con la finalidad de ajustar oportunamente el almacenamiento del SaaS a fin de que el rendimiento no decaiga y los usuarios puedan operar el SaaS de manera óptima. El ajuste del almacenamiento lo realizará EL CONTRATISTA teniendo en cuenta un umbral aprobado por PETROPERÚ (Administrador del Servicio y Coordinador TI). EL CONTRATISTA reportará en el informe periódico el estado del almacenamiento de el SaaS.</p>
<p>2.18. Disponibilidad mínima</p>	<p>99.00 %</p> <p>Debemos precisar que la disponibilidad se refiere al porcentaje efectivo de tiempo de servicio sin cortes durante el periodo de medición, el mismo que será mensual. PETROPERU requiere que el Portal esté disponible las 24 horas del día los 07 días de la semana los 365 días del año. La fórmula de cálculo del % mensual de Disponibilidad a utilizar será la siguiente:</p> <p>%DRS – Porcentaje de Disponibilidad Real de la Solución</p> $\%DRS = (1 - (TMSSS - TMPPS / (TMT - TMPPS))) * 100$ <p>%DRS: Porcentaje de Disponibilidad Real de la Solución, es el indicador referido a la continuidad operativa de la Solución.</p> <p>TMSSS: Tiempo Mensual Sin Servicio de la Solución, es la suma del tiempo en minutos, dentro del horario comprometido (24 horas x 7 días a la semana), debido a la falta de disponibilidad de la Solución, infraestructura técnica o de comunicaciones asociada, que afecte la disponibilidad de la misma, siempre y cuando esté a cargo de EL CONTRATISTA.</p> <p>TMT: Tiempo mensual teórico, es el tiempo en minutos del mes del horario comprometido para la disponibilidad de la Solución.</p> <p>TMPPS: Tiempo mensual de paradas programadas de la Solución, es la suma del tiempo en minutos de las paradas planificadas y aprobadas por PETROPERÚ.</p> <p>Donde %DRS Mínimo es de 99.00% mensual.</p> <p>Dentro de los servicios se han estimado interrupciones o paradas programadas, las mismas que no serán consideradas para el cálculo de la disponibilidad del servicio. Estas interrupciones podrán ser a raíz de:</p>

	Mantenimientos preventivos, Cambios o Ajustes en la Aplicación, Actualización del software, entre otros que deberán ser previamente acordados con PETROPERU.
2.19. Antivirus	El alojamiento del SaaS deberá contar con un software antivirus y antispam, los cuales deberán estar actualizados durante todo el plazo de EL SERVICIO.
2.20. Certificado de Seguridad	<p>El SaaS deberá incluir certificado de seguridad disponible en producción, el cual deberá contar mínimamente con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Encriptación SHA-2 y de 2048 bits.</li> <li>b. Acceso mediante HTTPS.</li> <li>c. Compatible con los navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari.</li> <li>d. Deberá mostrar el botón de Identidad del sitio (candado en la barra de direcciones).</li> </ul> <p>La comunicación de la información del SaaS deberá viajar desde el equipo del usuario cifrado.</p>
<b>OTROS REQUERIMIENTOS</b>	
2.21. De Seguridad	<p>Deberá ser implementada con los mecanismos de seguridad necesarios para proteger la información contenida en la base de datos frente a ataques por vulnerabilidades de seguridad o ataques de bots maliciosos.</p> <p>Dentro de esta implementación segura, se deberá incorporar un Web Application Firewall (WAF), cuyas políticas deberán ser aprobadas por PETROPERÚ.</p> <p>La verificación de este RNF se realiza a través del informe de seguridad. Si se tiene la conformidad del entregable 8. Informe de Seguridad, se asume que este RNF está conforme.</p>
2.22. De Activación	Deberá contarse con un ambiente de calidad separado del ambiente de producción, en el cual el usuario podrá efectuar las pruebas correspondientes y dar la conformidad de la solución implementada.

### APÉNDICE N° 03 SOPORTE FUNCIONAL y TÉCNICO

<b>1. Alcance</b>	Solución a los incidentes y Peticiones de servicios de reportados por Usuarios Administradores de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales de PETROPERU
-------------------	---

<p><b>2. Horarios de Atención</b></p>	<p>Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 1: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 2: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 3: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 4: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Todas las referencias a horarios se hacen con relación a la hora de Perú. No se considera la atención en los respectivos feriados nacionales de Perú.</p>
<p><b>3. Tipos de incidentes/ Falla</b></p>	<p>Niveles de gravedad y tiempos de respuesta objetivo</p> <p>Nivel de gravedad 1</p> <p>Algunos ejemplos de errores de aplicación de nivel de gravedad 1 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ningún usuario puede acceder al servicio</li> <li>• El servicio no puede comunicarse con sistemas externos</li> </ul> <p>Cuando se informa un problema de Nivel de gravedad 1, la Compañía asignará recursos para remediar el error; si el acceso a el Producto es necesario, le pedimos que proporcione acceso a su sistema y otro software durante la duración de los procedimientos de corrección de errores.</p> <p>El tiempo de respuesta para el nivel de gravedad 1 es de una (1) hora.</p> <p>Nota: El nivel de gravedad 1 solo se aplica a entornos de producción.</p> <p>Nivel de gravedad 2</p> <p>Si el SERVICIO está funcionando, pero los componentes principales no están disponibles o no se pueden utilizar. La aplicación es en ejecución, pero es posible que no pueda utilizar la mayor parte del Software.</p> <p>Algunos ejemplos de errores de software de nivel de gravedad 2 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio no está disponible para un subconjunto de usuarios o no está disponible de forma intermitente.</li> <li>• Un componente funcional importante no está disponible.</li> </ul> <p>Cuando se informa un problema de nivel de gravedad 2, el CONTRATISTA asignará recursos para remediar el error; si el acceso a el producto es necesario, le pedimos que proporcione acceso a su sistema y otro software durante la duración de los procedimientos de corrección de errores.</p> <p>El tiempo de respuesta para el nivel de gravedad 2 es de cuatro (4) horas.</p> <p>Nivel de gravedad 3</p> <p>Si el SERVICIO funciona casi de forma normal; sin embargo, los componentes menores están funcionando anormalmente.</p> <p>El tiempo de respuesta previsto para el nivel de gravedad 3 es de un (1) día laborable.</p>

	<p>Nivel de gravedad 4</p> <p>El nivel de gravedad 4 implica que el software está funcionando normalmente, pero es posible que necesite instrucciones asistencia.</p> <p>El tiempo de respuesta previsto para el nivel de gravedad 4 es de un (1) día laborable.</p> <p>Nota: Los casos de nivel de gravedad 1, 2 y 3 tendrán prioridad sobre los casos de nivel de gravedad 4.</p>
<b>4. Canal de comunicación</b>	Las comunicaciones de las atenciones serán formalizadas por medio del sistema de tickets de proveedor, aplica para los casos mencionados en el punto 3 del apéndice 4.
<b>5. Tipos de soluciones</b>	<p>EL CONTRATISTA deberá brindar soluciones definitivas. En el caso de una solución temporal, EL CONTRATISTA deberá justificarlo bajo aprobación de PETROPERÚ.</p> <p>Toda solución temporal debe incluir un plazo de atención para la solución definitiva. Este plazo será aprobado por PETROPERÚ y no será computado en los Niveles de Servicio (SLA).</p>
<b>6. Contacto del equipo de soporte</b>	<p>El CONTRATISTA indicará el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes, en caso de que se reporte en una página web el CONTRATISTA deberá alcanzar las credenciales de acceso por lo menos para 02 usuarios de PETROPERU, así como brindar una charla de inducción en su uso.</p> <p>Es de responsabilidad del CONTRATISTA disponer de un equipo de trabajo que permita abastecer a la cantidad de los usuarios de PETROPERU.</p>
<b>7. Entregables de cada atención del equipo de soporte</b>	<p>El CONTRATISTA dispondrá de herramientas que permitan registrar la información de las peticiones de servicios recibidas y atendidas, así como los incidentes.</p> <p>Esta herramienta o conjunto de herramientas, deberá permitir registrar información suficiente para consultar en forma mensual lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes y problemas atendidos en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha)</li> <li>Incidentes y problemas pendientes en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha).</li> <li>Estado de los Incidentes.</li> <li>Tiempo de atención de cada incidente o petición del servicio.</li> <li>Tiempo de Solución (Medida Correctiva) de cada incidente.</li> </ul> <p>A partir de esta información el CONTRATISTA deberá documentar su Reporte mensual del Servicio.</p>
<b>Consideraciones:</b>	

1. El Procedimiento de Atención de Incidentes y Peticiones de servicios será definido con PETROPERU en la Fase de Configuración y Activación, el cual deberá contar con un roles y responsabilidades, flujograma de escalamiento, entre otros de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL v.04.

#### **APÉNDICE 04: TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **APENDICE 05: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

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

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

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

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

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

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

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

San Isidro, 11 de Setiembre de 2017



## APENDICE 06: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

San Isidro, .....de.....de 2021

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Ciudad. -

Referencia: Servicio SaaS Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales PETROPERÚ

De mi consideración:

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

Atentamente,

---

Nombre y firma del personal asignado  
Número de DNI

---

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

**APÉNDICE N° 07**  
**PROPUESTA ECONÓMICA**

Lima, xxxx de Enero de 2024

Señores  
Petróleos del Perú – PETROPERÚ S.A.  
Av. Canaval Moreyra N° 150  
San Isidro – Lima

El presente tiene por objeto alcanzar nuestra cotización, para el requerimiento de la referencia, la misma que se ajusta a las Condiciones Técnicas remitidas vía correo por un total de S/ XXXXXX.XX , incluido impuestos.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
(Nombre/ Razón Social) PROVEEDOR

RUC/DNI

Firma del Representante Legal

Notas:

1. El Plazo de validez de la oferta será hasta la firma del contrato.
2. El monto total de la propuesta económica será expresado en letras y números.

APENDICE N° 08

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS**

Lima, de                      de 2022

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

**Objeto:**                      **SERVICIO SAAS PLATAFORMA EVALUACIONES PSICOLABORALES**

Razón Social del Postor)....., con R.U.C. N°....., con domicilio legal en ..... , teléfono....., e-mail....., declaro bajo juramento que cumplimos con las Condiciones Técnicas de la presente [contratación](#).

Asimismo, la información que acredita lo señalado en el párrafo se adjunta al presente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Representante Legal del postor/Postor  
Razón Social o DNI

## **APÉNDICE 09**

### **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/> "

## **APÉNDICE 10**

### **"Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno:**

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

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

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