

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SOPORTE Y MANTENIMIENTO MOTOR FIRMA DIGITAL WEB

I. OBJETIVO:

Contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico del framework de firma digital “4Identity” implementada para Petroperú S.A., con la finalidad de contar con asistencia técnica especializada y acceso a las últimas versiones del producto.

II. GENERALIDADES:

II.1. Lugar

El servicio será habilitado para la oficina principal de Petróleos del Perú – PETROPERU S.A San Isidro, Lima o remotamente desde la localidad del Contratista.

II.2. Plazo de Ejecución

El período de contratación del servicio es por dos (02) años, cuyo inicio será al día siguiente de la firma de la orden de trabajo a terceros

II.3. Monto del Servicio

RESERVADO, monto en soles.

II.4. Entregable

El proveedor deberá entregar a PETROPERU S.A la documentación que certifique el servicio contratado por PETROPERU¹. Esta documentación debe indicar la duración de mantenimiento (acorde al numeral II.2 de las presentes bases).

El plazo para la entrega del documento de titularidad que acredita la disponibilidad del servicio para PETROPERU S.A es de diez (10) días calendarios computados a partir del día siguiente del inicio del servicio indicado en el contrato.

II.5. Pago

El pago de los servicios se efectuará en 02 pagos anuales, uno por adelantado (al iniciar al servicio) y el siguiente al finalizar el primer año, dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la correcta presentación de la factura por el servicio.

Las facturas deberán ser correctamente presentadas en las Oficinas de Trámite Documentario de la Oficina Principal de PETROPERÚ en San Isidro y contar con la conformidad y aprobación de la Unidad Infraestructura y Servicios TIC y la confirmación de la recepción del documento que confirme la vigencia del servicio para poder proceder a su pago. Las facturas que no hayan sido presentadas correctamente serán devueltas y el plazo regirá a partir de la subsanación del error.

Las facturas que no hayan sido presentadas correctamente serán devueltas y el plazo regirá a partir de la subsanación del error.

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

III.1. Soporte Técnico y Actualizaciones

- Brindar servicio de soporte técnico remoto solicitado mediante vía telefónica, e-mail o WEB.
- Tener acceso a nuevas versiones de la solución, productos y tecnología, que incluyen: versiones generales de mantenimiento y seguridad, versiones con nueva funcionalidad y actualizaciones de documentación, durante el periodo de la suscripción sin incurrir en ningún costo por parte de PETROPERU.

III.2. Mantenimiento Evolutivo

- Paquetes de mejoras u otras actualizaciones por el tiempo comprendido del servicio.
- Vista previa nativa de documentos PDF, que puede ser desactivada mediante parámetros.
- Aumento en la concurrencia de archivos para la firma en lotes
- Soporte para firma en lotes de archivos mixtos que son firmados en con el formato de firma correspondiente siguiendo la correlación:
 - PDF y/o PDF/A -> PAdES
 - XML -> XAdES
 - Cualquier archivo -> CAdES
- El componente debe permitir detectar de manera automática el formato del archivo origen a firmar y automáticamente procederá a realizar la firma digital con el formato más apropiado (PAdES, CAdES y XAdES)
- El componente debe permitir establecer un tiempo de sesión para el ingreso del PIN
- Parches de seguridad nuevos, actualizado en base a las nuevas versiones de los diferentes navegadores
- Firma digital nativa en lote o batch con el DNIE electrónico a través de un solo ingreso del PIN referido a los APDU
- Repositorio en el componente servidor para almacenar los certificados de confianza de la TSL
- Filtro para selección de certificado digital
- Soporte para solicitud de sellado de tiempo usando algoritmo SHA 256
- Filtrado de certificados previo al acto de firma según los campos:
 - a. Tipo de certificado
 - b. Emisor del certificado
 - c. Subject del certificado
- Permite la firma digital con certificados digitales y DNI electrónicos emitidos por la nueva jerarquía ECERNEP PERÚ CA ROOT 3 de RENIEC que permita la interoperabilidad de las firmas digitales entre las entidades públicas y privada

III.3. Acuerdos de Soporte

Se tendrá los siguientes acuerdos de soporte (UA) las cuales serán evaluados de forma mensual:

Promedio de Tiempo de atención de requerimientos /Incidentes (PTAR)

Nivel de Soporte	Descripción	Tiempo de respuesta máximo
Regular	Corresponde a una situación que no compromete el avance del negocio (proceso), pero que sí podría ocasionar algún tipo de retraso. Su impacto es solo a una terminal de trabajo	No mayor a 4 horas
Inmediato	Corresponde a una situación que de no ser atendida en tiempo prudente pasaría a ser una urgencia. Su impacto es a la unidad organizacional con posibilidad de alcanzar cobertura global (colapso del sistema).	No mayor a 2 horas
Urgente	Corresponde a una situación en el que el negocio (proceso) de una unidad orgánica se interrumpe parcial o total. El impacto es sobre la unidad organizacional o toda la entidad (detención del negocio permanentemente)	No mayor a 1 hora

Las siguientes actividades o eventos no serán aplicables para el cálculo de los incidentes y/o requerimientos:

- Problemas que se demuestren que se relacionan al contenido de PETROPERU y/o sus aplicativos y/o sus proveedores terceros.
- Problemas con el acceso del PETROPERU a Internet.

Se considera soporte 24x7 con tiempos de atención a incidentes y requerimiento según los UA indicados en este numeral. Todos los incidentes y requerimiento serán ingresados por el Contratista en la herramienta máximo de PETROPERÚ, en donde se le dará acceso gratuito como parte de su gestión. El Contratista podrá hacer uso de forma adicional de su propia plataforma de mesa de ayuda. La comunicación con el Contratista será por medio de correo, teléfono o un portal Web, siendo necesario que alcance esta información desde el inicio del servicio.

IV. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

- Experiencia mínima de 04 ventas de licencia o software de firma digital y/o actualizaciones de software de firma digital en los últimos 03 años.
- Contar con autorización del fabricante para comercialización del software Bit4id en el Perú.

V. PENALIDADES

Por cada acuerdo de soporte del numeral III.3 incumplido se penalizará de la siguiente forma:

$$T1 = (\text{PTAR}(\text{REGULAR}) - 4) * \text{UIT} / 48$$

$$T2 = (\text{PTAR}(\text{INMEDIATO}) - 2) * \text{UIT} / 24$$

$$T3 = (\text{PTAR}(\text{URGENTE}) - 1) * \text{UIT} / 12$$

PENALIDAD= T1+T2+T3, es la penalidad total del mes.

Las penalidades acumuladas en el mes se liquidan en el mes siguiente. Estas penalidades serán deducidas de los pagos a cuenta o del pago final.

VI. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

En caso de tener 04 meses consecutivos con penalidades por el servicio, será motivo de resolución de contrato.

PETROPERU podrá resolver el Contrato sin expresión de causa.

VII. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada

VIII. ADMINISTRACION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La administración del servicio estará a cargo de un Supervisor de Servicios TI y la conformidad del mismo estará a cargo de la Jefatura de la Unidad Infraestructura y Servicios TIC de la Gerencia Dpto. Tecnologías de Información y Comunicaciones.

IX. CONDICIONES ADICIONALES

- Previo al inicio del servicio el Contratista debe remitir la evidencia del registro de su “Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID 19 en el Trabajo” en la plataforma SICOVID, en caso de incumplimiento también será causal de resolución de contrato.
- El Postor deberá presentar una Carta Fianza de Fiel Cumplimiento por el 10% del monto contractual, con vigencia hasta la conformidad de recepción de la prestación. Esta garantía deberá ser solidaria, irrevocable, de carácter incondicional, de realización automática y sin beneficio de excusión, a solo requerimiento de PETROPERÚ y bajo responsabilidad de la entidad financiera que la emite (la cual forzosamente debe estar bajo el ámbito de supervisión de la SBS o estar considerados dentro de la lista de bancos de primera categoría que publica periódicamente el BCR).
- De manera excepcional PETROPERÚ podrá autorizar que la carta fianza mencionada en el párrafo precedente sea presentada luego de la suscripción del contrato, siendo el plazo final para su presentación no mayor a diez (10) días posteriores a dicha suscripción.