



**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA
APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL
DE PETROPERÚ”**

**VERSIÓN 1.3
DEL 26.07.2021**

TABLA DE CONTENIDOS

1	OBJETO DEL SERVICIO.....	4
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
3	NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO	4
4	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	4
5	SISTEMA DE CONTRATACIÓN.....	4
6	MONTO ESTIMADO REFERENCIAL	5
7	LUGAR DE EJECUCIÓN	5
8	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN	5
8.1	DEL POSTOR	5
8.2	DEL EQUIPO DE TRABAJO	6
9	GARANTÍAS	7
10	PÓLIZAS.....	7
11	SUBCONTRATACIÓN.....	7
12	PENALIDADES.....	7
12.1	PENALIDADES POR RETRASO EN LA ENTREGA DE SERVICIOS	7
12.2	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA POSIMPLEMENTACIÓN	8
12.3	OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO	8
12.3.1	POR INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
12.3.2	POR INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, DIRECTIVAS, POLÍTICAS Y ACUERDOS	9
12.3.3	POR REEMPLAZOS DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPACTAN EL SERVICIO	9
13	FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO	9
14	ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD.....	10
15	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA	10
16	FACILIDADES, OBLIGACIONES Y/O RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ.....	11
17	CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO	11
18	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19.....	11
19	ENTREGABLES	11
	ENTREGABLE 1: ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN.....	11
1.	CRONOGRAMA DEL SERVICIO	11
2.	ACTAS DE REUNIÓN	12
3.	DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN DEL SISTEMA	13
4.	EVIDENCIA DE INSTALACIÓN EN AMBIENTE DE PRUEBAS Y ACCESOS.....	13
5.	DOCUMENTO DE CASOS DE PRUEBAS DE USUARIO, EVIDENCIAS Y CONFORMIDAD	13
6.	ACTA DE CAPACITACIÓN	13
7.	GUÍAS DE USUARIO	13
8.	DOCUMENTO DE DESPLIEGUE	14
9.	CÓDIGO FUENTE Y BASE DE DATOS	14
10.	EVIDENCIA DE INSTALACIÓN EN PRODUCCIÓN	14
11.	EVIDENCIA DE CONFORMIDAD DEL PASE A PRODUCCIÓN.....	14
12.	INFORMES DE SEGURIDAD	14
	ENTREGABLE 2: GARANTÍA POSIMPLEMENTACIÓN	15
1.	INFORME FINAL DEL SERVICIO	15

20	MANEJO DE CAMBIOS EN EL SERVICIO	15
21	APÉNDICES	16
	APÉNDICE A: SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN	17
1.	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	17
1.1.	ADMINISTRACIÓN (TEXTO) DE LA INFORMACIÓN POR AÑO	17
1.2.	ASIGNACIÓN DE CLAVES A LAS ACTIVIDADES	17
1.3.	ADMINISTRACIÓN DE GERENCIAS	17
1.4.	COMPARACIÓN DE DATOS INTERANUALES	17
1.5.	SESIÓN DE USUARIOS	17
1.6.	ACCESO AL SISTEMA, ROLES Y USUARIOS	18
2.	REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	18
	CARGA INICIAL DE DATOS DE LA APLICACIÓN WEB	18
2.1.	CARGA INICIAL DE DATOS	18
	REQUERIMIENTOS DE INTERFACES EXTERNAS	18
2.2.	NAVEGADORES	18
2.3.	RECAPTCHA	18
	RESTRICCIONES DE DISEÑO	18
2.4.	API O LIBRERÍAS EXTERNAS	18
2.5.	COMPATIBILIDAD CON SOFTWARE DE PRODUCCIÓN ACTUAL	18
2.6.	GUI 19	
2.7.	CONTRASEÑA	19
2.8.	IDIOMA	19
2.9.	IDENTIDAD CORPORATIVA	19
	ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA APLICACIÓN	19
2.10.	USABILIDAD	19
2.11.	MANTENIBILIDAD	19
2.12.	ROBUSTEZ	19
	OTROS REQUERIMIENTOS	19
2.13.	DE SEGURIDAD	20
2.14.	DE CAPACITACIÓN	20
	APÉNDICE B: VULNERABILIDADES DE SEGURIDAD	21
	APÉNDICE C: GARANTÍA POST IMPLEMENTACIÓN	22
1.	ALCANCE	22
2.	TIPOS DE INCIDENTES	22
3.	ACTORES	22
4.	CANAL DE COMUNICACIÓN	22
5.	TIPOS DE SOLUCIONES	22
6.	CONTACTO DEL EQUIPO DE SOPORTE POR GARANTÍA	22
7.	HORARIO DE ATENCIÓN	23
8.	ENTREGABLES DE CADA ATENCIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE	23
9.	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA	23
	APÉNDICE D: PANTALLAS DE LA APLICACIÓN COMO REFERENCIA	26
	APÉNDICE E: TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL ...	27
	APÉNDICE F: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	28
	APÉNDICE G: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	29

CONDICIONES TÉCNICAS

“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL DE PETROPERÚ”

1 OBJETO DEL SERVICIO

PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A., en adelante PETROPERÚ, requiere contar con el Servicio de Implementación de las Mejoras a la Aplicación Web Cuadro de Mando Reputacional de PETROPERÚ, en adelante EL SERVICIO, que permitan brindar el estado actualizado de la reputación de la Empresa, como apoyo a la toma de decisiones estratégicas.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA como parte de EL SERVICIO realizará lo siguiente:

1. Implementación de mejoras en la aplicación web Cuadro de Mando Reputacional, en adelante LA APLICACIÓN.
2. Garantía Posimplementación.

Más detalle se encuentra disponible en los [apéndices A](#) y [C](#).

3 NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO

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

- a. Términos y Condiciones para el Intercambio de Información Confidencial ([ver apéndice E](#)).
- b. Política Corporativa de Seguridad de la Información:

https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/flid_1160_Documento_file/89-y2Mj1lj2Jn9Zt1Z.pdf

- c. Política Corporativa de Protección de Datos Personales ([ver apéndice F](#)).

https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/flid_1160_Documento_file/383-l1Nj7Wx0Sc6Ao4P.pdf

4 PLAZO DE EJECUCIÓN

EL SERVICIO consta de las siguientes etapas:

N°	ETAPA	ENTREGAS	PLAZO (DÍAS CALENDARIO)	
1.	Implementación de las mejoras	Entregable 1	40	
2.	Garantía Posimplementación	Entregable 2		60

La fecha de inicio de EL SERVICIO será definida por PETROPERÚ luego de aceptada la Orden de Trabajo de Terceros (OTT) por EL CONTRATISTA.

5 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada.

6 MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

Reservado, en soles.

7 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 con PETROPERÚ.

8 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN

8.1 DEL POSTOR

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

- a. Copia simple de comprobantes de pago cancelados o de los contratos terminados con su respectiva conformidad, que acumulen una facturación mínima de S/ 100,000 (cien mil y 00/100 soles), correspondiente a un mínimo de dos (2) servicios, en los últimos tres (03) años, en servicios de implementación (incluido el desarrollo) de aplicaciones web.

Se aceptará para la acreditación de la experiencia en los servicios requeridos que éstos tengan nombres diferentes a los requeridos, siempre y cuando EL POSTOR incluya las partes de dichos documentos contractuales que muestren el alcance del mismo y que permitan acreditar su experiencia en los servicios indicados.

En caso de estar incluidas otras prestaciones diferentes a los servicios requeridos, para el sustento de la acreditación, en la documentación presentada por EL POSTOR para acreditar la experiencia solicitada, deberá presentar una constancia emitida por su cliente para identificar el porcentaje correspondiente de la facturación realizada. De no ser así, dicho servicio no será tomado en cuenta durante la evaluación de las propuestas.

- b. La empresa deberá contar con experiencia en asesorías en reputación corporativa y riesgos reputacionales, gestión de intangibles, planes estratégicos de reputación corporativa, cuadros de mando, mapas de riesgo reputacionales, programas de inducción y/o capacitación en instituciones del sector público y/o privado, nacionales o internacionales. La experiencia deberá ser sustentada con al menos cinco (05) servicios de los mencionados, realizados en los últimos cinco (05) años, mediante la presentación de copia simple de contratos con la respectiva conformidad de culminación del servicio o comprobantes de pago debidamente cancelados donde se evidencia la experiencia en el servicio.
- c. Poseer una cartera mínima de diez (10) clientes activos a la fecha. Lo que deberá acreditarse con una declaración jurada simple, con nombre de contacto y teléfono de los clientes referidos.

Acreditación:

(i) Comprobantes de pago, cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con lo siguiente: comprobante de retención, boletas de depósito, estados de cuenta bancario, voucher u otros documentos adicionales vinculados a los comprobantes de pago emitidos por sus clientes,

(ii) contratos, Ordenes de Trabajo a Terceros con sus respectivas conformidades de culminación de servicios prestados o

(iii) contratos con su respectivo estado de cuenta emitido por el cliente. Deberá figurar en forma clara y legible la descripción y alcances del contrato, el nombre o razón social del postor, nombre o razón social del cliente, el monto del contrato y la fecha del documento, de lo contrario no se tomarán en cuenta. En caso de presentar varios comprobantes de pago que acrediten un mismo servicio, deberá agruparlos indicando el servicio al que corresponde.

8.2 DEL EQUIPO DE TRABAJO

Deberá estar integrado como mínimo por los siguientes profesionales:

a. Coordinador del Servicio:

Función Principal	Responsable de la planificación, gestión y control del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
Formación Profesional	Bachiller o titulado en Ciencias de la Comunicación, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de empresas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
Experiencia	Experiencia en los últimos tres (3) años como Coordinador de Servicios, jefe o Líder de Proyecto, en por lo menos tres (3) proyectos de implementación de aplicaciones web.

a. Analista Funcional

Función Principal	Relevar información, analizar y diseñar las aplicaciones web, y elaborar la documentación asociada a estas actividades. Supervisar los productos (programas, documentación, etc.) generados por el(los) desarrollador(es). Genera y ejecuta los casos de pruebas funcionales. Capacita a usuarios de LA APLICACIÓN.
Formación Profesional	Bachiller o titulado en Ingeniería Informática, Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
Experiencia	Experiencia no menor de tres (3) años como analista funcional de aplicaciones web, en los últimos cuatro (4) años. Por lo menos una aplicación web de la experiencia deberá haber sido sobre reputación corporativa y riesgos reputacionales, gestión de intangibles, planes estratégicos de reputación corporativa, cuadros de mando, mapas de riesgo reputacionales, programas de inducción y/o capacitación en instituciones del sector público y/o privado, nacionales o internacionales

b. Programador:

Función Principal	Diseñar, desarrollar y mantener componentes de software o código fuente conforme a especificaciones funcionales y técnicas para ser integrados en una aplicación, e instalada a través de un documento de despliegue.
--------------------------	---

Formación Profesional	Titulado en carrera técnica de Desarrollo o Programación de Aplicaciones o Computación e Informática, o bachiller o titulado en Ingeniería Informática, Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas o carreras afines al rubro de tecnologías de información y/o comunicaciones.
Experiencia	Experiencia no menor de tres (3) años como programador de aplicaciones web en lenguaje PHP, con MySQL o MariaDB, en los últimos cuatro (4) años.

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

I. Para Formación Profesional:

- 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.

II. Para Experiencia Laboral

- c. 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.

En caso de reemplazo (al inicio o durante la ejecución contractual) del personal propuesto con el cual se acreditó el requerimiento técnico mínimo, el postor ganador de la buena pro/Contratista deberá solicitar a PETROPERÚ la autorización de dicho reemplazo, para lo cual deberá alcanzar el sustento correspondiente, así como la documentación del nuevo personal propuesto el cual debe cumplir los RTM.

9 GARANTÍAS

No aplica.

10 PÓLIZAS

No aplica.

11 SUBCONTRATACIÓN

No aplica.

12 PENALIDADES

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

12.1 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 los siguientes valores:

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

Plazos mayores a 60 días: $F = 0.25$

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

12.2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA POSIMPLEMENTACIÓN

Para la garantía se establecen acuerdos de niveles de servicio (SLA), cuyos incumplimientos derivarán en penalidades.

Las presentes penalidades solo son aplicables cuando sean imputables a EL CONTRATISTA, y su cómputo solo se realiza dentro del horario de atención de la Garantía. Si la penalidad no es imputable a EL CONTRATISTA, este deberá justificarlo en un informe, el cual deberá ser aprobado por PETROPERÚ; sino lo aprueba, se aplicará la penalidad correspondiente.

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

N.º	Métrica	Límite Inferior	Medición	Penalidad
1	Tiempo de Intervención de Falla Crítica	2 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 5% de la UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 50% de la penalidad inicial por cada 2 h adicionales.
2	Tiempo de Intervención de Falla No Crítica	4 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 2.5% de la UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 50% de la penalidad inicial por cada 2 h adicionales.
3	Tiempo de Atención de Falla Crítica	8 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad de 15% de la UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 50% de la penalidad inicial por cada 4 h adicionales.
4	Tiempo de Atención de Falla No Crítica	16 h	Promedio mensual	Si la Medición es mayor al Límite Inferior, penalidad 7.5% de la UIT (penalidad inicial). Se incrementará la penalidad en un 50% de la penalidad inicial por cada 4 h horas adicionales.

12.3 OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO

12.3.1 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 15% de la 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 3% de la UIT por cada hora que transcurra, inclusive fuera del horario de atención de EL SERVICIO.

12.3.2 POR INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS, DIRECTIVAS, POLÍTICAS Y ACUERDOS

Por incumplimiento en lo dispuesto en los procedimientos, directivas, políticas (se excluye de la Seguridad de la Información, ya se considera en el numeral 12.3.1) o acuerdos establecidos o adoptados con **PETROPERÚ** en las presentes Condiciones Técnicas o durante EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 12% de la UIT por cada evento.

12.3.3 POR REEMPLAZOS DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPACTAN EL SERVICIO

Por reemplazos del equipo de trabajo que generen retraso, incremento de costos y/o degrade la calidad de la ejecución de EL SERVICIO, se aplicará penalidad de 12% de la UIT por cada evento.

13 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

EL CONTRATISTA deberá presentar sus Comprobantes de Pago Electrónico indicando el número de HES (Hoja de Entrada de Servicios) a través de la Mesa de Partes Virtual (mesadepartesvirtual@petroperu.com.pe). El número de HES será alcanzado por PETROPERÚ para el pago correspondiente junto a la conformidad de los entregables.

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

PETROPERÚ realizará el pago de las facturas a más tardar a los treinta (30) días calendario de recibida la factura. Aquellas facturas presentadas incorrectamente o presentadas antes de obtener la conformidad de los entregables serán devueltas a EL CONTRATISTA para su subsanación, rigiendo el nuevo plazo de pago a partir de la fecha de su correcta presentación.

EL CONTRATISTA consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción del Contrato u Orden de Trabajo de Terceros (OTT), el número de HES emitido por PETROPERÚ y el entregable asociado.

Las valorizaciones se presentarán según el cuadro adjunto:

Entrega	% Costo Total del Servicio	Descripción	Plazo
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN			
1	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma del servicio. 2. Actas de reunión. 3. Documento de especificación del sistema. 4. Evidencia de instalación en ambiente de pruebas y accesos. 5. Documento de casos de pruebas de usuario, evidencias y conformidad. 6. Acta de capacitación. 7. Manuales de usuario. 8. Documento de Despliegue. 9. Código fuente y base de datos. 10. Evidencia de instalación en producción. 11. Evidencia de conformidad del pase a producción. 12. Informes de seguridad. 13. Carta de garantía. 	A más tardar a los cuarenta (40) días calendario de iniciado EL SERVICIO.
ETAPA DE GARANTÍA POSIMPLEMENTACIÓN			

2	10%	1. Informe Final del Servicio.	A los sesenta (60) días calendario de completado el Entregable 1.
---	-----	--------------------------------	---

14 ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD

La administración de EL SERVICIO estará a cargo del supervisor designado por la Unidad Marca y Relaciones Institucionales de la Gerencia Dpto. Comunicaciones de PETROPERÚ.

La conformidad de EL SERVICIO estará a cargo del jefe de la Unidad Marca y Relaciones Institucionales de la Gerencia Dpto. Comunicaciones de PETROPERÚ.

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

15 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- a. EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo con lo establecido en el contrato.
- b. EL CONTRATISTA reconoce que, si infringe las obligaciones establecidas en el contrato, responderá por todos los daños y perjuicios que dicho incumplimiento ocasione a PETROPERÚ.
- c. EL CONTRATISTA declarará conocer el Código de Integridad de PETROPERÚ y manifestará que comparte y se adhiere a los principios, deberes y prohibiciones éticas recogidas en él. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a exigir a los miembros del equipo de trabajo que brindarán el Servicio, que cumpla las normas pertinentes del Código de Integridad de PETROPERÚ.
- d. EL CONTRATISTA informará a PETROPERÚ sobre incidentes de seguridad que pudieran afectar los datos o servicios brindados, así como las medidas adoptadas para resolver los incidentes.
- e. Al iniciar el servicio, EL CONTRATISTA deberá entregar una Declaración Jurada sobre privacidad y confidencialidad empresarial de la Política Corporativa de Seguridad de la Información y del Reglamento de Seguridad de la Información de PETROPERÚ.
- f. EL CONTRATISTA deberá alcanzar por cada uno de los miembros de su organización, antes de participar en EL SERVICIO, la carta de confidencialidad de la información, según [“Apéndice G - Modelo de Carta de Compromiso de Confidencialidad”](#).
- g. PETROPERÚ mantiene todos los derechos sobre la información a la que EL CONTRATISTA tenga acceso y/o genere como resultado del servicio prestado, así como cualquier otra relacionada. EL CONTRATISTA deberá asumir la responsabilidad por el trato confidencial de dicha información, esta obligación de confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato.
- h. EL CONTRATISTA cederá los derechos de autor y la propiedad intelectual a PETROPERÚ de los entregables de EL SERVICIO, absteniéndose de registrar o comercializar parcial o totalmente algún entregable. Al inicio de EL SERVICIO, EL CONTRATISTA presentará una declaración jurada de propiedad intelectual de acuerdo con lo descrito en el párrafo anterior. En todos los casos, los derechos de propiedad intelectual de cualquier trabajo o desarrollo, llámese estudios, aplicaciones, interfaces, componentes, servicios, scripts, manuales, reportes, informes o listados, entre otros, serán de PETROPERÚ.

16 FACILIDADES, OBLIGACIONES Y/O RESPONSABILIDADES DE PETROPERÚ

- a. La presente contratación no constituye ni genera vinculación laboral alguna entre el personal de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ. Las partes dejan expresa constancia de que no existe relación laboral entre PETROPERÚ y EL CONTRATISTA, ni entre PETROPERÚ y el personal asignado a EL SERVICIO, el mismo que dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA.
- b. PETROPERÚ brindará las facilidades de acceso a la información, así como apoyará en la coordinación de reuniones de trabajo necesarias para el cumplimiento de EL SERVICIO.
- c. PETROPERÚ y EL CONTRATISTA programarán reuniones de control a fin de velar por la correcta marcha de las labores programadas.

17 CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

La Orden de Trabajo a Terceros podrá ser resuelta ante lo siguiente:

a) El contrato podrá resolverse:

- a.1. Por mutuo disenso.
- a.2. Por caso fortuito o fuerza mayor.

b) PETROPERÚ podrá resolver el contrato cuando:

- b.1. El Contratista incumpla obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para corregir tal situación; o
- b.2. El Contratista haya acumulado el monto máximo de las penalidades establecidas en las Bases; o
- b.3. Se verifique la presentación de información falsa y/o inexacta durante la ejecución contractual.

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

18 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19

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

19 ENTREGABLES

ENTREGABLE 1: ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	
1. Cronograma del Servicio	<p>EL CONTRATISTA entregará el cronograma del servicio a más tardar a los tres (3) días hábiles de iniciado EL SERVICIO, el cual deberá ser aprobado por PETROPERÚ para su uso durante la ejecución de EL SERVICIO.</p> <p>La versión aprobada del cronograma deberá entregarse como parte del Entregable 1.</p> <p>Este cronograma deberá incluir las actividades de EL CONTRATISTA y PETROPERÚ necesarias para lograr los entregables de EL SERVICIO.</p>

	<p>PETROPERÚ deberá participar en las siguientes actividades (se incluyen algunos tiempos previstos mínimos):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de inicio y revisión de prerequisites. 2. Levantamiento de información. 3. Escaneo de vulnerabilidades de seguridad en ambiente de pruebas (2 días mínimo). 4. Pruebas de Usuario en ambiente de pruebas (5 días mínimo). 5. Revisión de documentación funcional y técnica (3 días mínimo). 6. Aprobación del pase a producción por el Comité de Cambios (1 día mínimo). 7. Instalación en pruebas o producción (3 días mínimo por cada pase, ambos en ambientes de PETROPERÚ). Para el ambiente de pruebas, PETROPERÚ dará accesos a EL CONTRATISTA de tal forma que pueda instalar LA APLICACIÓN en ese ambiente y usando un documento de despliegue que posteriormente será usado para desplegarlo en producción. Se precisa que la instalación en producción será realizada por otro Contratista de PETROPERÚ. 8. Escaneo de vulnerabilidades de seguridad en ambiente de producción (2 días mínimo). 9. Revisión y conformidad en producción (3 días mínimo). 10. Capacitación. <p>Consideraciones para actividades de PETROPERÚ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Algunas actividades generarán observaciones que deberán ser levantadas por EL CONTRATISTA. Se recomienda que el levantamiento de observaciones y una reconfirmación posterior a cargo de PETROPERÚ se incluyan en el cronograma. 2. Su ejecución no se realizará en paralelo, salvo PETROPERÚ lo autorice oportunamente. 3. Los tiempos mínimos indicados corresponden a tiempos por iteración. 4. Las actividades de PETROPERÚ serán consideradas para su ejecución en días hábiles <p>En adición, EL CONTRATISTA incluirá en el cronograma actividades de gestión (reunión de inicio, seguimiento de avance, reunión de cierre, etc.). Estas reuniones serán convocadas oportunamente por EL CONTRATISTA, el cual deberá generar el acta por cada reunión sostenida con PETROPERÚ y alcanzada oportunamente para su revisión y aprobación.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable del seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos de EL SERVICIO. En caso de retraso en las actividades EL CONTRATISTA podrá proponer un cronograma de recuperación para aprobación de PETROPERÚ siempre y cuando no impacte los plazos definidos para los entregables de EL SERVICIO. Si impacta los plazos de los entregables, deberá coordinarse y justificarse una ampliación de plazos según el numeral 20. Manejo de Cambios en EL SERVICIO.</p> <p>Este entregable deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ.</p>
<p>2. Actas de reunión</p>	<p>EL CONTRATISTA alcanzará de manera oportuna las actas de las reuniones sostenidas con PETROPERÚ.</p> <p>Cada acta deberá contar con la firma de los participantes en señal de conformidad.</p>

	<p>El formato de acta de reunión será alcanzado por PETROPERÚ para su uso durante la ejecución de EL SERVICIO.</p>
<p>3. Documento de Especificación del Sistema</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará un documento con la especificación del sistema, el cual tendrá las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación de requerimientos funcionales y no funcionales a implementar. 2. Restricciones. 3. Arquitectura (gráfico y descripción que incluya interacción con Internet, los servidores, base de datos, LA APLICACIÓN, los usuarios, tipos de comunicación, etc.) 4. Requerimientos mínimos de software y hardware (software: lenguaje de programación, motor de base de datos, sistema operativo, plugins, librerías y componentes, CMS o frameworks usados; hardware: RAM, espacio mínimo de disco, etc.). Estos requerimientos mínimos deberán estar alineados a la infraestructura y software actual existente en el ambiente de producción de PETROPERÚ. 5. Especificaciones adicionales (estándares utilizados para la implementación asociados a programación, seguridad, u otro similar referente a la aplicación). <p>Este documento deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ.</p> <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.</p>
<p>4. Evidencia de instalación en ambiente de pruebas y accesos</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará evidencia de la instalación en ambiente de pruebas, además de la lista de usuarios registrados en LA APLICACIÓN para pruebas.</p>
<p>5. Documento de casos de pruebas de usuario, evidencias y conformidad</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará el documento de casos de pruebas de todas las funcionalidades de LA APLICACIÓN (backend y frontend), además de los casos de pruebas para revisión del contenido/información/datos de LA APLICACIÓN.</p> <p>EL CONTRATISTA actualizará el documento de casos de pruebas a solicitud de PETROPERÚ para incluir/modificar/eliminar/detallar casos.</p> <p>Este documento deberá incluir adjunta la evidencia (capturas de pantalla) de la ejecución de las pruebas de usuario conformes.</p> <p>Este documento deberá contar con la conformidad de PETROPERÚ.</p>
<p>6. Acta de capacitación</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará el acta de capacitación realizada a PETROPERÚ.</p> <p>Esta acta deberá contar con la firma de los participantes.</p>
<p>7. Guías de usuario</p>	<p>EL CONTRATISTA entregará la guía de usuario con todas las funcionalidades del rol Administrador.</p> <p>Este documento deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ.</p>

	EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO previa aprobación de PETROPERÚ.
8. Documento de Despliegue	<p>EL CONTRATISTA deberá entregar el documento de despliegue antes de un pase a algún ambiente de PETROPERÚ.</p> <p>Este documento tendrá las siguientes secciones mínimas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo técnico (alto, medio o bajo). 2. Premisas o consideraciones para el despliegue. 3. Prerrequisitos. 4. Secuencia de respaldo. 5. Secuencia de despliegue. 6. Restricciones. 7. Secuencia de Contingencia. 8. Anexos. <p>El formato para usarse durante EL SERVICIO será entregado por PETROPERÚ.</p> <p>Este formato llenado por EL CONTRATISTA deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ.</p>
9. Código fuente y base de datos	<p>EL CONTRATISTA entregará a PETROPERÚ las últimas versiones del código fuente y la base de datos previo a su instalación en algún ambiente de PETROPERÚ.</p> <p>Esta versión final de LA APLICACIÓN deberá contar con la carga inicial de datos que permita a PETROPERÚ iniciar la etapa de operación de LA APLICACIÓN. Asimismo, con el usuario administrador registrado.</p>
10. Evidencia de instalación en producción	EL CONTRATISTA entregará evidencia de la instalación en ambiente de producción, además de la lista de usuarios registrados (en caso PETROPERÚ lo solicite) en LA APLICACIÓN.
11. Evidencia de conformidad del pase a producción	<p>EL CONTRATISTA alcanzará evidencia de la revisión realizada por PETROPERÚ a LA APLICACIÓN instalada en el ambiente de producción.</p> <p>Esta evidencia será el correo enviado por PETROPERÚ manifestando expresamente la conformidad al pase a producción.</p>
12. Informes de seguridad	<p>PETROPERÚ entregará a EL CONTRATISTA, al inicio de EL SERVICIO, un informe de seguridad del ambiente de producción de LA APLICACIÓN 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. El detalle de las vulnerabilidades existentes que se deberán subsanar se encuentra en el apéndice B del presente documento.</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 LA APLICACIÓN, EL CONTRATISTA deberá realizar pases al ambiente de pruebas de PETROPERÚ, allí se verificará previamente si las vulnerabilidades fueron superadas. Posteriormente, en producción, se realizará un escaneo confirmatorio. Si se encuentran vulnerabilidades, EL CONTRATISTA deberá subsanarlas según los plazos establecidos por PETROPERÚ.</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 levantar las vulnerabilidades encontradas dentro de los plazos solicitados por PETROPERÚ.</p> <p>EL CONTRATISTA presentará como parte de su entregable lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe del escaneo realizado por PETROPERÚ al ambiente de producción luego de la subsanación, que no tenga vulnerabilidades de seguridad que impliquen un riesgo para PETROPERÚ. 2. Informe sustentatorio en caso de vulnerabilidades que no impliquen un riesgo para PETROPERÚ, el cual deberá contar con la aprobación de PETROPERÚ (en caso aplique).
ENTREGABLE 2: GARANTÍA POSIMPLEMENTACIÓN	
1. Informe Final del Servicio	<p>EL CONTRATISTA deberá presentar un informe sobre lo atendido durante la Etapa de Garantía, 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 de las métricas por mes que permitan determinar si se cumplió con los niveles de servicio establecidos en el numeral 12.2 del presente documento.</p> <p>Para la determinación de los tiempos asociados a las métricas, se tomará solo en cuenta las comunicaciones vía correo electrónico, lo cual deberá ser evidenciado en un anexo adjunto al informe presentado.</p>

20 MANEJO DE CAMBIOS EN EL SERVICIO

Cualquier solicitud de alguna de las partes que implique cambios en EL CONTRATO será tratada de la siguiente manera:

- a. Solicitud formal del cambio de cualquiera de las dos partes, si fuese necesario, con la finalidad de mejorar el entregable final.
- b. Informe de análisis del cambio, calificación y estructura de costos de este (si fuera necesario) a cargo de EL CONTRATISTA, para la evaluación de PETROPERÚ.
- c. Aprobación o rechazo de su implantación por parte de PETROPERÚ o EL CONTRATISTA según corresponda, detallando las causales.
- d. Si el cambio es aprobado, EL CONTRATISTA deberá actualizar la documentación (incluida en los entregables) y cronograma de EL SERVICIO en caso de haberse impactado.

21 APÉNDICES

APÉNDICE A: SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

El servicio de implementación tiene como alcance la implementación de las mejoras según los requerimientos que se detallan a continuación:

1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	
1.1. ADMINISTRACIÓN (TEXTO) DE LA INFORMACIÓN POR AÑO	<p>Se deberá incorporar en el back-end funcionalidad para administrar la información según el año al que esta corresponda, con el objetivo de guardar los datos incorporados durante determinado año con la posibilidad de añadir un nuevo año y comenzar el registro desde cero sin que afecte la información almacenada en otros períodos.</p> <p>Cabe destacar que, esta funcionalidad no se verá reflejada en el front-end.</p>
1.2. ASIGNACIÓN DE CLAVES A LAS ACTIVIDADES	Se deberá permitir la asignación de claves a las actividades, con el objetivo de poder visualizar en el back-end a qué clave aporta cada una de las actividades.
1.3. ADMINISTRACIÓN DE GERENCIAS	Se deberá permitir la creación y eliminación de Gerencias.
1.4. COMPARACIÓN DE DATOS INTERANUALES	<p>Se deberá contar con las funcionalidades necesarias para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Poder comparar entre las acciones que se estimaron por clave reputacional vs las que se realizaron. b. Filtrar por clave, para que puedan ver cómo cada gerencia aporta a cada una de las claves reputacionales (con visualización por porcentaje). c. Filtrar por gerencia, con el objetivo de visualizar cómo las actividades aportan a las claves. d. Implementación de filtros que permitan comparar los resultados entre años y/o ver los resultados de un solo año. e. Posibilidad de descargar informes en formato PDF. <p>Para la implementación de esta funcionalidad se deberá presentar previamente bocetos implicados cada proceso.</p>
1.5. SESIÓN DE USUARIOS	<p>Deberá contar con sesiones de usuario. Una sesión se define como el período de tiempo de actividad del usuario desde que se conecta a LA APLICACIÓN hasta que se desconecta.</p> <p>LA APLICACIÓN deberá desconectarse automáticamente según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Cuando el usuario haga clic en el botón Cerrar Sesión, b. Cuando el usuario no use el sistema por un período de tiempo determinado, o c. Cuando se cierre el navegador con el que está usando el sistema. <p>En todos los casos, si no existe sesión activa de un usuario, LA APLICACIÓN deberá mostrar la pantalla de acceso (o de</p>

	logueo) o deberá permitir al usuario ir a ella a través de un enlace.
1.6. ACCESO AL SISTEMA, ROLES Y USUARIOS	<p>a. Deberá contar con funcionalidad que permita las altas, bajas y modificaciones de usuarios por cada rol definido en LA APLICACIÓN.</p> <p>b. LA APLICACIÓN deberá permitir a los usuarios cambiar su contraseña vía la misma APLICACIÓN sin depender de otros usuarios.</p> <p>c. No deberá hacerse uso de nombres de usuarios genéricos.</p> <p>d. Al ingresar un usuario y contraseña, y no lograr el acceso debido a que el usuario o la contraseña son incorrectas, sólo se debe mostrar un mensaje que indique lo siguiente: "Usuario o contraseña incorrecta".</p> <p>e. Al intentar recuperar la contraseña y no haber ingresado el correo correctamente o en caso no exista, solo se deberá mostrar el mensaje siguiente "Si usted está registrado, revise su correo electrónico para restaurar su contraseña".</p>

A continuación, se detallan los requerimientos no funcionales:

2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES						
CARGA INICIAL DE DATOS DE LA APLICACIÓN WEB						
2.1. CARGA INICIAL DE DATOS	El CONTRATISTA deberá realizar la carga inicial de datos que permita al usuario operar la aplicación con las mejoras implementadas. Se precisa que esta carga inicial no incluye migración de datos históricos.					
REQUERIMIENTOS DE INTERFACES EXTERNAS						
2.2. NAVEGADORES	LA APLICACIÓN deberá visualizarse de forma óptima en los navegadores Internet Explorer 11.0 (o superior), Edge, Firefox 81 (o superior), Google Chrome 85 (o superior) y Safari 12 (o superior).					
2.3. RECAPTCHA	Para los formularios expuestos a Internet (ingreso al administrador, recuperación de contraseñas y otro que se vaya a implementar) se deberá implementar el reCAPTCHA v3 de Google.					
RESTRICCIONES DE DISEÑO						
2.4. API O LIBRERÍAS EXTERNAS	LA APLICACIÓN podrá ser implementada con API o librerías externas. Solo se permiten librerías seguras que no incluyan pago de licencias ni derechos de autor de ningún tipo. EL CONTRATISTA deberá brindar información de estos componentes a fin de incluirlos en la lista blanca de PETROPERÚ para que no sean bloqueados por el servidor proxy corporativo.					
2.5. COMPATIBILIDAD CON SOFTWARE DE PRODUCCIÓN ACTUAL	<div>LA APLICACIÓN deberá implementarse y funcionar correctamente con las siguientes versiones de software:</div> <table><tr><th colspan="2">Servidor PETROPERÚ</th></tr><tr><td>Sistema</td><td>Linux</td></tr></table>		Servidor PETROPERÚ		Sistema	Linux
Servidor PETROPERÚ						
Sistema	Linux					

CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL DE PETROPERÚ

	<table><tr><td>Os</td><td>Red Hat 7.4</td></tr><tr><td>Plataforma</td><td>64 bits</td></tr><tr><td>Software App.</td><td>httpd-2.4.6-45.el7.x86_64</td></tr><tr><td>Base de datos</td><td>MySQL ver 15.1 Distrib 5.5.56-MariaDB</td></tr><tr><td>Lenguaje</td><td>PHP Version 7.1.8</td></tr></table>	Os	Red Hat 7.4	Plataforma	64 bits	Software App.	httpd-2.4.6-45.el7.x86_64	Base de datos	MySQL ver 15.1 Distrib 5.5.56-MariaDB	Lenguaje	PHP Version 7.1.8
Os	Red Hat 7.4										
Plataforma	64 bits										
Software App.	httpd-2.4.6-45.el7.x86_64										
Base de datos	MySQL ver 15.1 Distrib 5.5.56-MariaDB										
Lenguaje	PHP Version 7.1.8										
2.6. GUI	LA APLICACIÓN deberá mantener su diseño de la interfaz gráfica de usuario (GUI). Solo en caso debidamente justificados y aprobados por PETROPERÚ se podrá incorporar algún diseño particular para algún formulario o componente.										
2.7. CONTRASEÑA	Por políticas de seguridad de PETROPERÚ, toda contraseña de LA APLICACIÓN deberá contar con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">- Deberá tener una longitud mínima de 10 caracteres.- Deberá tener los siguientes tipos de caracteres: letra minúscula, letra mayúscula y número.- No deberá comenzar o terminar con un carácter numérico.- No deberá contener el nombre de usuario.- No deberá contener más de 2 caracteres idénticos seguidos.- Para la gestión de la contraseña, LA APLICACIÓN deberá diferenciar entre minúsculas y mayúsculas, y deberá viajar desde el equipo del usuario cifrada.										
2.8. IDIOMA	LA APLICACIÓN deberá estar configurada e implementada en idioma español, sin errores ortográficos.										
2.9. IDENTIDAD CORPORATIVA	LA APLICACIÓN deberá hacer uso de la nueva imagen corporativa de PETROPERÚ.										
ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA APLICACIÓN											
2.10. USABILIDAD	LA APLICACIÓN deberá tener la capacidad de ser entendida, aprendida y usada por los usuarios de PETROPERÚ, siendo de fácil uso e intuitivo. Deberá mantener el uso de la tipografía actual, la cual facilita una correcta visualización, y no implica el pago de licencias.										
2.11. MANTENIBILIDAD	LA APLICACIÓN 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.										
2.12. ROBUSTEZ	LA APLICACIÓN deberá diferenciar los campos obligatorios de los opcionales. LA APLICACIÓN deberá tolerar datos inválidos, mostrando oportunamente mensajes de validación que permitan al usuario superar el inconveniente presentado, sin borrar los datos previamente ingresados. LA APLICACIÓN deberá contar con un manejo de excepciones que muestre alguna página genérica de error con un enlace a la pantalla de inicio del sistema.										
OTROS REQUERIMIENTOS											

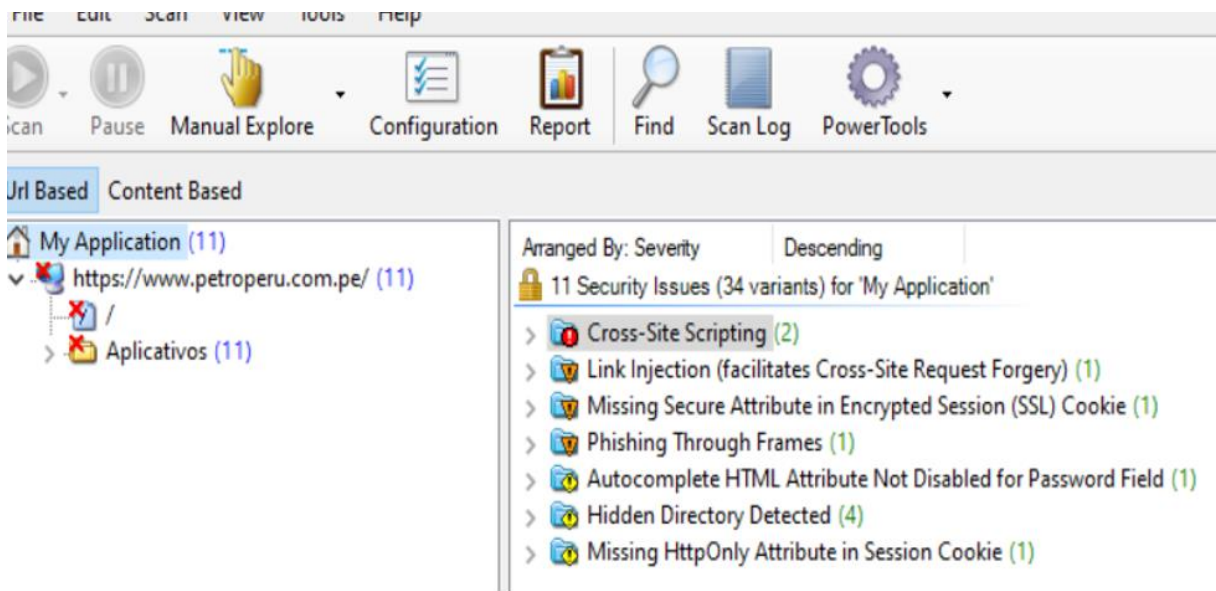
CONDICIONES TÉCNICASSERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL DE PETROPERÚ

2.13. DE SEGURIDAD	Las mejoras deberán ser implementadas 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.
2.14. DE CAPACITACIÓN	EL CONTRATISTA brindará una capacitación virtual sobre el uso de la APLICACIÓN al personal que PETROPERÚ designe.

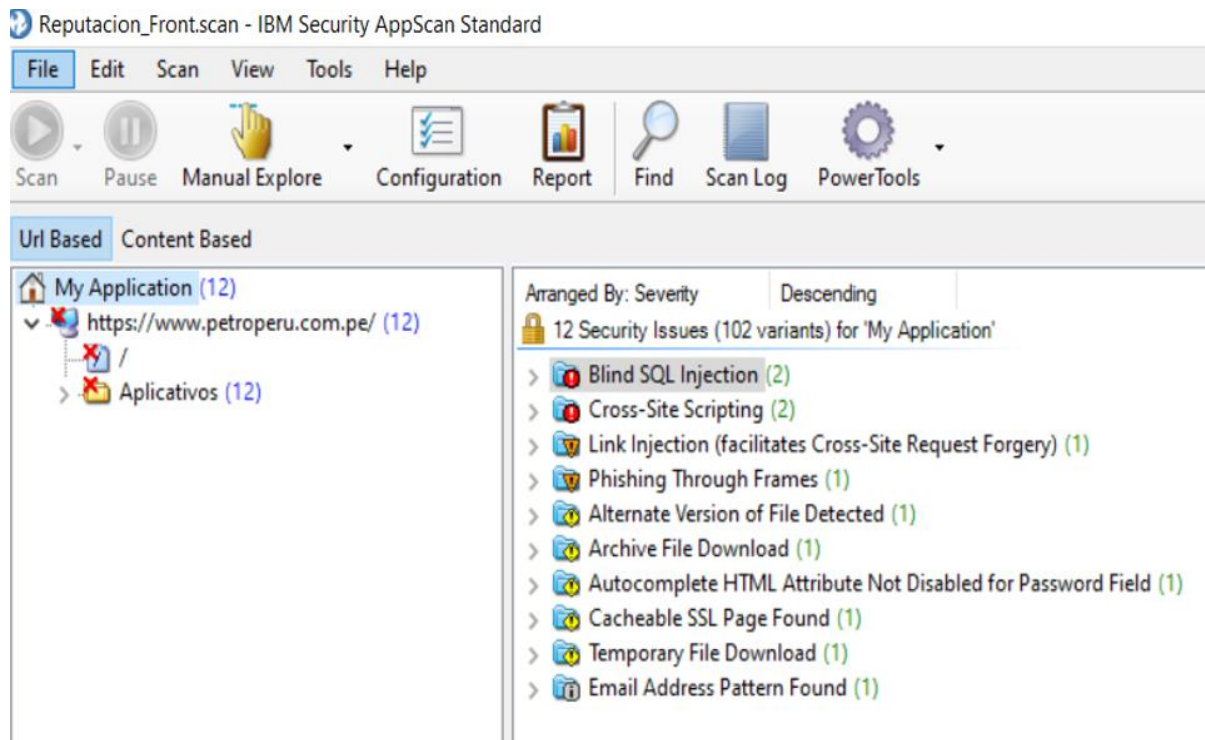
APÉNDICE B: VULNERABILIDADES DE SEGURIDAD

A continuación, se resumen las vulnerabilidades existentes actualmente, en backend y frontend, que deberán subsanarse como parte de EL SERVICIO:

<https://www.petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/back/login.php>



<https://www.petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/login>



El detalle de cada vulnerabilidad de seguridad será entregado a EL CONTRATISTA al inicio de EL SERVICIO.

APÉNDICE C: GARANTÍA POST IMPLEMENTACIÓN

1. Alcance	Solución a los incidentes de LA APLICACIÓN reportados por PETROPERÚ.
2. Tipos de incidentes	<p>PETROPERÚ al reportar un incidente lo tipificará de acuerdo con su criticidad, según lo siguiente:</p> <p>Incidente Crítico: Impide operar LA APLICACIÓN o un módulo determinado.</p> <p>Incidente No Crítico: Permiten continuar operando LA APLICACIÓN, pero no con el nivel de calidad requerido. Los incidentes reportados que no incluyan su nivel de criticidad serán atendidos por EL CONTRATISTA como Incidente No Crítico.</p>
3. Actores	<p>Usuario Final (UF): Encargado de operar LA APLICACIÓN, durante sus actividades identifica incidentes en LA APLICACIÓN.</p> <p>Representante de Usuarios en el Servicio (RUS): Encargado de reportar los incidentes y de verificar que se tenga la evidencia correspondiente. Provee y facilita los requerimientos de información del Equipo de Soporte para la atención de un incidente.</p> <p>Equipo de Soporte por Garantía (ES): Responsable de recibir las solicitudes de atención de incidentes. Encargado de dar solución a los incidentes reportados y documentar la atención. Mantiene informado al RUS y CA de la atención de un incidente reportado.</p> <p>Coordinador de Aplicaciones TIC (CA): Encargado de facilitar los accesos a EL CONTRATISTA en línea con las políticas de seguridad de PETROPERÚ, coordinar las solicitudes de pases a pruebas y producción. Solicita los requerimientos de infraestructura (backups de base de datos, logs, etc.) del ES a IST.</p> <p>Unidad Infraestructura y Servicios TIC (IST): Responsable de autorizar y programar un pase a producción. Responsable de coordinar las solicitudes para plataforma.</p> <p>Administrador de Infraestructura TIC (AIT): Responsable de la administración de la infraestructura tecnológica. Encargado de ejecutar los pases a producción, y de atender solicitudes de elementos de la plataforma.</p>
4. Canal de comunicación	<p>Las comunicaciones de las atenciones serán formalizadas mediante correo electrónico.</p> <p>Toda comunicación del ES será copiada mínimamente a RUS y CA.</p>
5. Tipos de soluciones	<p>EL CONTRATISTA deberá brindar soluciones definitivas. En el caso de una solución temporal, EL CONTRATISTA deberá justificarlo bajo aprobación de PETROPERÚ.</p> <p>Toda solución temporal debe incluir un plazo de atención para la solución definitiva. Este plazo será aprobado por PETROPERÚ y no será computado en los Niveles de Servicio (SLA).</p>
6. Contacto del equipo de soporte por Garantía	El CONTRATISTA indicará el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes.

7. Horario de atención	<p>El horario de atención será de lunes a viernes de 09:00h a 18:00h.</p> <p>Todas las referencias a horarios se hacen con relación a la hora de Perú.</p> <p>No se considera la atención en los respectivos feriados nacionales de Perú.</p>
8. Entregables de cada atención del equipo de soporte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Casos de Prueba, y evidencias ejecutados por EL CONTRATISTA. 2. Documento de Despliegue. <p>Este documento tendrá las siguientes secciones mínimas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Riesgo técnico (alto, medio o bajo). b. Premisas o consideraciones para el despliegue. c. Prerrequisitos. d. Secuencia de respaldo. e. Secuencia de despliegue. f. Restricciones. g. Secuencia de Contingencia. h. Anexos. <ol style="list-style-type: none"> 3. Código fuente subsanado. 4. Script de base de datos.
9. Procedimiento de Garantía	
<p>Este procedimiento se realizará según lo siguiente.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Usuario final detecta un posible incidente en LA APLICACIÓN, y lo reporta al Representante de Usuarios adjuntando la evidencia correspondiente. b. Representante de Usuarios verifica la existencia del Incidente. Si confirma que es Incidente y tiene la evidencia suficiente, tipifica el incidente (Crítico o No Crítico) y lo reporta al Servicio de Soporte adjuntando la evidencia correspondiente; caso contrario, informa al Usuario final que no corresponde a un incidente. c. Equipo de Soporte verifica si existe un tique de atención del incidente reportado. Si tiene tique de atención, continúa en el literal d; caso contrario, registra, prioriza la atención según su criticidad y notifica a interesados el número de tique registrado (Representante de Usuarios y Coordinador de Aplicaciones). d. Equipo de Soporte revisa la información con la que se cuenta. Si existen observaciones, remite observaciones al Representante de Usuarios y continúa en el literal b. e. Equipo de Soporte verifica si tiene requerimientos para Infraestructura. Si tiene requerimientos, realiza la solicitud al Coordinador de Aplicaciones; caso contrario, continúa en el literal j. f. Coordinador de Aplicaciones evalúa la solicitud, coordina autorización en caso sea necesario, y deriva para su atención a la Unidad Infraestructura y Servicios TIC. g. Unidad Infraestructura y Servicios TIC coordina la atención de la solicitud con el Administrador de la Infraestructura TIC. h. Administrador de la Infraestructura TIC atiende la solicitud e informa a Unidad Infraestructura y Servicios TIC. Unidad Infraestructura y Servicios TIC revisa lo atendido e informa los resultados al Coordinador de Aplicaciones. i. Coordinador de Aplicaciones informa la atención de su solicitud al Equipo de Soporte, y continúa en el literal d. j. Equipo de Soporte diagnostica el incidente reportado. Si no está dentro del alcance de EL SERVICIO, remite sustento al Coordinador de Aplicaciones, y continúa al literal k; caso contrario, continúa al literal l. k. Coordinador de Aplicaciones revisa sustento de no atención. Si el sustento se acepta, evalúa y coordina la atención de lo reportado a través de otro servicio, y continúa al literal v; caso contrario, informa al Servicio de Soporte que el sustento no es aceptado y tiene que proceder con la atención (máximo hasta dos rechazos son aceptados, luego de ello el Equipo de Soporte tendrá que atender el incidente), y se continúa en el literal d. 	

- l. Equipo de Soporte atiende incidente, y notifica el término de la atención en ambiente de pruebas al Coordinador de Aplicaciones.
- m. Coordinador de Aplicaciones revisa los entregables de la atención. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte y continúa al literal l.
- n. Coordinador de Aplicaciones verifica la necesidad de pruebas de usuario. Si requiere pruebas de usuario, continúa en el literal o; caso contrario, continúa al literal p.
- o. Representante de Usuarios ejecuta pruebas de usuario. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte, y continúa al literal l; caso contrario, da su conformidad y remite evidencias de pruebas al Coordinador de Aplicaciones.
- p. Coordinador de Aplicaciones revisa documentación de pruebas de usuario. Si existen observaciones, remite observaciones al Representante de Usuarios, y continúa en el literal o.
- q. Coordinador de Aplicaciones verifica si requiere pase a producción. Si requiere pase a producción, coordina con Unidad Infraestructura y Servicios TIC.
- r. Unidad Infraestructura y Servicios TIC revisa la documentación de despliegue. Si existen observaciones, remite observaciones al Coordinador de Aplicaciones, y continúa en el literal m; caso contrario, autoriza y programa el pase a producción.
Durante la revisión de la documentación de despliegue, el Contratista deberá estar disponible, en caso se requiera, para explicar el alcance del despliegue, vía llamada telefónica o videoconferencia.
- s. Administrador de la Infraestructura TIC ejecuta el pase a producción. Si existen observaciones, remite observaciones al Coordinador de Aplicaciones, y continúa en el literal m; caso contrario, informa al Coordinador de Aplicaciones que el pase a producción fue exitoso.
- t. Coordinador de Aplicaciones informa la disponibilidad de la solución en producción al Representante de Usuarios.
- u. Representante de Usuarios revisa la solución en producción. Si existen observaciones, remite observaciones al Equipo de Soporte; caso contrario, da la conformidad a la solución en producción e informa al Servicio de Soporte.
- v. Servicio de Soporte actualiza información de la atención, cierra el tique de atención correspondiente e informa a interesados.

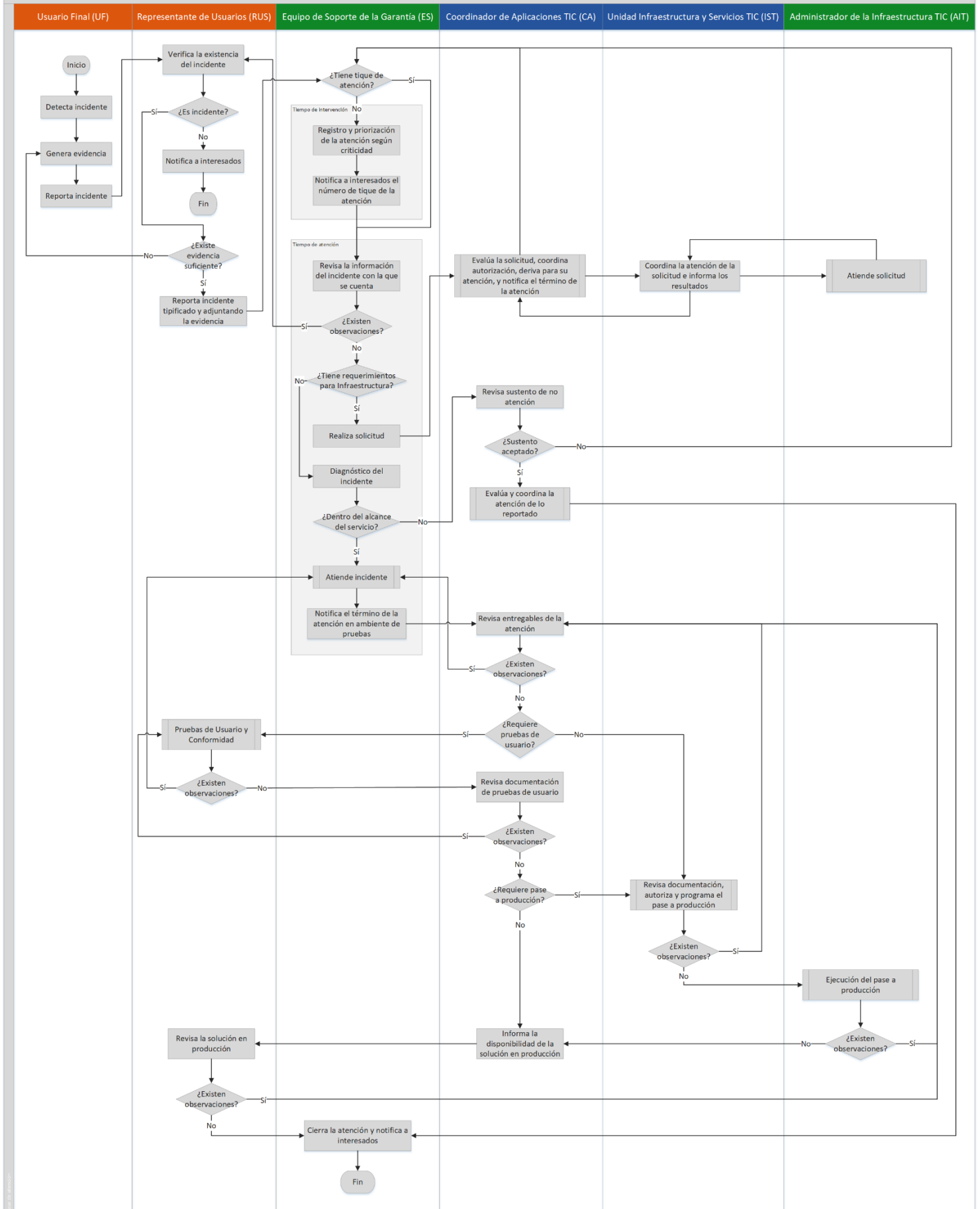
Consideraciones:

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

CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL DE PETROPERÚ

PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA



CONDICIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS A LA APLICACIÓN WEB CUADRO DE MANDO REPUTACIONAL DE PETROPERÚ

APÉNDICE D: PANTALLAS DE LA APLICACIÓN COMO REFERENCIA

Petroperú | Backend

petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/back/?p=reporte_lista

Listado de Reportes

Buscar Nuevo reporte

Objetivo	Acción programada	Indicador	Meta	Fecha	
Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos	Difundir Premios y reconocimientos obtenidos: MERCO Reputación, Premio Corresponsables	N° de post difundidos / n° de post programados	50	06/08/2019	
Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos	Difundir las Certificaciones corporativas de Petroperú (ISOS, entre otros)	N° de publicaciones / N° de notas difundidas	50	06/08/2019	
Fortalecer la marca de PETROPERÚ asociada a los valores corporativos.	Desplegar acciones de auspicios y/o patrocinios a nivel corporativo.	N° de auspicios y patrocinios realizados / N° de auspicios y patrocinios previstos	8	06/08/2019	

Petroperú | Backend

petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/back/?p=objetivo_abm&id=18

Editar Objetivo

Objetivo

Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos

Grabar

Volver al listado

Gerencia

Clave Reputacional

Gerencia Corporativa de Gestión Social y Comuni

Eficiencia

Petroperú | Backend

petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/back/?p=accion_programada_lista

Acciones Programadas

Buscar Nueva acción

Acción	Objetivo	Gerencia	Fecha	
Difundir Premios y reconocimientos obtenidos: MERCO Reputación, Premio Corresponsables	Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos	Gerencia Corporativa de Gestión Social y Comunicaciones	06/08/2019	
Difundir las Certificaciones corporativas de Petroperú (ISOS, entre otros)	Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos	Gerencia Corporativa de Gestión Social y Comunicaciones	06/08/2019	

Petroperú | Backend

petroperu.com.pe/Aplicativos/cuadromando/back/?p=reporte_trimestre_lista&id=59

Reportes Trimestrales

Buscar Nuevo reporte

Objetivo	Acción programada	Meta	Avance	Trimestre	Aprobado	Fecha	
Difusión de los logros y reconocimientos obtenidos	Difundir Premios y reconocimientos obtenidos: MERCO Reputación, Premio Corresponsables	50	40	3er	si	06/08/2019	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

APÉNDICE F: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

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

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

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

- 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 normados.

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

San Isidro, 11 de Setiembre de 2017

APÉNDICE G: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

San Isidro,de.....de 2021

Señores

Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A.

Ciudad. -

Referencia: Servicio de Implementación de las Mejoras a la Aplicación Web Cuadro de Mando Reputacional de 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

ANEXO No. 1

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

“Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno:

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

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

- 6. Poner a disposición de PETROPERÚ S.A. información veraz y completa, y en caso ésta sufra variaciones, presentar la información actualizada en un plazo de quince (15) días hábiles. PETROPERÚ S.A. puede solicitar la información que considere pertinente en cumplimiento de la legislación de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.**
- 7. Comunicar a PETROPERÚ S.A. y las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o práctica indebidos o conductas ilícitas de la que tuviera conocimiento en relación con la celebración y la ejecución del presente contrato.**

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

ANEXO No. 7

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 Antifraude y Anticorrupción de PETROPERÚ S.A.; 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 Antifraude y Anticorrupción, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de PETROPERÚ, en el siguiente enlace:

<https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>