



**“SERVICIO SAAS: PLATAFORMA INTEGRAL DE
APLICACIÓN DE EVALUACIONES PSICOLABORALES EN
PETROPERÚ”**

**CONDICIONES TÉCNICAS INTEGRADAS
DEL 15/11/2022**

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	5
6	Monto Estimado Referencial	5
7	Lugar de Ejecución	5
8	Requerimientos Técnicos Mínimos	5
8.1	Del Postor	5
9	DOCUMENTOS PARA FORMALIZACIÓN DE CONTRATO	5
10	Penalidades	6
10.1	Penalidades por retraso en la entrega de servicios	6
10.2	Penalidades por incumplimiento de Niveles de servicio	6
10.3	Otras penalidades del Servicio	7
10.3.1	Por incumplimiento de las normas de Seguridad de la Información	7
10.3.2	Por incumplimiento de Procedimientos, Directivas, Políticas y acuerdos	7
11	Facturación y Forma de Pago	7
12	Administración y Conformidad	8
13	Obligaciones y Responsabilidades del Contratista	8
14	Facilidades, Obligaciones y/o Responsabilidades de Petroperú	11
15	Causales de Resolución de Contrato	11
16	Entregables	11
	FASE 1: CONFIGURACIÓN y activación:	11
	Plan de Trabajo -Cronograma del Servicio	11
1.	Documento de Especificación	12
2.	Acta de capacitación	12
3.	Manuales de usuario	12
4.	Evidencia de activación de la Plataforma Evaluaciones Psicolaborales y accesos a usuarios.	12
5.	Informes de seguridad	12
6.	Procedimiento de Atención de Incidentes y Peticiones de servicios	13
	FASE 2: SOPORTE Y DESACTIVACIÓN	13
7.	Informe de conformidad de los servicios de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales	13
8.	Plan de Desactivación y Contenido de la Base de Datos generada durante EL SERVICIO.	13
9.	Evidencia de eliminación del contenido generado durante EL SERVICIO.	14
17	Apéndices	14
	APÉNDICE N° 01 - ALCANCE DETALLADO DEL SERVICIO	14

1. ASPECTOS GENERALES	14
2. Alcance de los servicios	14
3. Fase de los Servicios	15
3.1. Fase de Configuración y Activación:	15
3.2. Fase de SOPORTE y desactivación:	15
APÉNDICE N° 02 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	17
APÉNDICE N° 03 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	18
APÉNDICE N° 04 SOPORTE FUNCIONAL y TÉCNICO	22
APÉNDICE A: TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	24
APÉNDICE B: POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	25
FORMATO N °01: MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	26
ANEXO N° 01	27

CONDICIONES TÉCNICAS INTEGRADAS

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

1 OBJETO DEL SERVICIO

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.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

1. Configuración y activación.
2. Soporte y Desactivación.

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

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 A).
- b. Política Corporativa de Seguridad de la Información:
https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/89-y2Mj1lj2Jn9Zt1Z.pdf
- c. Política Corporativa de Protección de Datos Personales –(ver Apéndice B):
https://www.petroperu.com.pe/Storage/tbl_documentos_varios/fld_1160_Documento_file/383-11Nj7Wx0Sc6Ao4P.pdf

4 PLAZO DE EJECUCIÓN

EL SERVICIO consta de las siguientes fases:

N°	FASES	PLAZO (DÍAS CALENDARIO)	
1.	Configuración y activación	5	
2.	Soporte de la Plataforma y Desactivación		360
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 17 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.

5 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma Alzada

6 MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

Reservado, en soles.

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

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

8.1 DEL POSTOR

- a) Deberá acreditar que es un partner (asociado de negocio) acreditado por el Fabricante del software ofertado o en caso de ser el Fabricante presentar una Declaración Jurada.

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 especializada en brindar servicios de evaluaciones psicológicas online mediante plataforma web, que se encuentre habilitada para contratar con el Estado 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 copia simple de Contratos, con su respectiva conformidad de servicios o en su defecto comprobantes de pago cancelados.

La experiencia podrá acreditarla de cualquiera de las siguientes formas:

- Copia del contrato y su respectiva conformidad de culminación de la prestación del servicio, donde se especifique claramente el periodo de ejecución y el monto ejecutado, en caso algún contrato no cuente con la respectiva conformidad de culminación, no se considera valido, y/o
- Copia simple de los comprobantes de pago cancelados. La cancelación será acreditada documental y fehacientemente para lo cual bastará con adjuntar los 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 el cliente a cargo del cumplimiento de dicha prestación conste en el mismo comprobante.

9 DOCUMENTOS PARA FORMALIZACIÓN DE CONTRATO

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

- a) Acuerdo de Confidencialidad con Terceros, según formato N°02, debidamente firmado por el representante legal.

10 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:

10.1 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.

10.2 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 4.

10.3 OTRAS PENALIDADES DEL SERVICIO

10.3.1 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.

10.3.2 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.

11 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 los sesenta (60) días 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 PETROPERU y el entregable asociado.

Las valorizaciones se presentarán según el cuadro adjunto:

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

12 ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD

La administración de EL SERVICIO estará a cargo del Supervisor de la Jefatura de Atracción de Talento que designe la Jefatura Atracción de Talento o la que haga sus veces.

La conformidad de EL SERVICIO estará a cargo de la Jefatura de Atracción de Talento.

13 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo, de acuerdo con lo establecido en el contrato.
- 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.
- 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 C - 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 detallado en el numeral 17. Se excluye en todo en sus extremos a la Solución (SaaS).

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

El contratista deberá cumplir con la Política Corporativa, Reglamento y Procedimientos de Seguridad de la Información de PETROPERÚ S.A., guardar confidencialidad y reserva de la información a la que acceda en virtud del presente contrato, y reportar de inmediato cualquier irregularidad de seguridad de la información detectada.

No mantener el riguroso cuidado de los activos de información de PETROPERÚ S.A. otorgados para su uso, es considerado un incumplimiento de la Política Corporativa, Reglamento y Procedimientos de Seguridad de la Información de PETROPERÚ S.A.

Para la emisión de la Orden de Trabajo a Terceros, 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 S.A.

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/>

CLÁUSULA "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".

14 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 personal de EL CONTRATISTA programarán reuniones de control a fin de velar por la correcta marcha de las labores programadas.

15 CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

a) El contrato podrá resolverse:

- i) Por mutuo disenso.
- ii) Por terminación anticipada cuando así se establezca en las condiciones técnicas.
- iii) Por caso fortuito o fuerza mayor.

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, siempre que ello sea consignado en las Bases o en el Contrato.

PETROPERÚ reconocerá al contratista por lo realmente ejecutado.

16 ENTREGABLES

FASE 1: CONFIGURACIÓN Y ACTIVACIÓN:	
Plan de Trabajo - Cronograma del Servicio	<p>EL CONTRATISTA entregará el Plan de Trabajo, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 2.1. Fase de Configuración y Activación, el mismo que deberá incluir un cronograma del servicio.</p> <p>El Cronograma del servicio 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 expresado en días, se</p>

	<p>gestionará oportunamente la disponibilidad del personal que se requiera para cumplir con las actividades en los tiempos requeridos):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformidad a la activación de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales (1 días mínimo). 2. Capacitación a Usuarios. <p>Consideraciones para actividades de PETROPERÚ:</p> <p>El Entregable, será el Plan de Trabajo que incluye el Cronograma de Servicio.</p>
1. Documento de Especificación	<p>EL CONTRATISTA entregará un documento con la especificación de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales, el cual tendrá las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación de configuraciones que permitan a PETROPERÚ realizar la administración funcional de la SOLUCIÓN. 2. Arquitectura (La documentación que se entregará podrá contener la siguiente información): <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la arquitectura técnica del entorno SaaS, - Seguridad física y protección de los datos en la solución - Procedimientos y políticas de seguridad de la información. - Procedimientos de autenticación y control. - Procedimientos de backups y planes de recuperación. - Procedimientos de monitoreo y gestión de vulnerabilidades. - Procedimientos de soporte y atención de incidentes. <p>EL CONTRATISTA es el responsable de mantener actualizado este documento durante la ejecución de EL SERVICIO</p>
2. Acta de capacitación	<p>Como parte de esta Fase el CONTRATISTA deberá realizar la capacitación a los usuarios claves en los diferentes roles que dispone la herramienta: Administrador y Usuario, como mínimo en 1 hora.</p> <p>EL CONTRATISTA entregará el acta de capacitación realizada a PETROPERÚ, para los roles Administrador y Usuario.</p>
3. Manuales de usuario	<p>EL CONTRATISTA entregará los manuales (enlaces – manuales virtuales) los usuarios de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales: Administrador, Usuario.</p>
4. Evidencia de activación de la Plataforma Evaluaciones Psicolaborales y accesos a usuarios.	<p>EL CONTRATISTA entregará evidencia de la activación de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales.</p>
5. Informes de seguridad	<p>PETROPERÚ entregará a EL CONTRATISTA un informe de seguridad de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales activado 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 a elegida por PETROPERÚ. Esta actividad será coordinada entre las partes.</p>

	<p>Las vulnerabilidades identificadas en este informe deberán ser subsanadas por EL CONTRATISTA. PETROPERÚ ejecutará los escaneos de seguridad que permitan corroborar que no existen vulnerabilidades luego de la subsanación de EL CONTRATISTA.</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 dentro de esta Fase del Servicio.</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 a la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales activada y luego de la subsanación, que no haya identificado 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.
6. Procedimiento de Atención de Incidentes y Peticiones de servicios	<p>EL CONTRATISTA presentará el Procedimiento de Atención de Incidentes y Peticiones de servicios con la finalidad que sea revisado y aprobado por PETROPERU. 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, así como el flujo de escalamiento y atención, roles y responsabilidades.</p> <p>Solo será presentado como parte de los entregables del Fase 1.</p>
FASE 2: SOPORTE Y DESACTIVACIÓN	
7. Informe de conformidad de los servicios de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales	<p>EL CONTRATISTA deberá presentar un informe final sobre lo atendido durante el servicio correspondiente, especificando mínimamente los siguientes datos de los incidentes atendidos (de corresponder): descripción del incidente, usuario que reportó, fecha y hora del reporte, fecha y hora de intervención, fecha y hora de solución y si se cumplió con los niveles de servicio establecidos en el presente documento.</p>
8. Plan de Desactivación y Contenido de la Base de Datos generada durante EL SERVICIO.	<p>El Contratista deberá presentar a conformidad de PETROPERU el Plan de Desactivación de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales que incorpore el procedimiento de entrega de los datos generados en la Plataforma, así como los logs o bitácoras por los procesos realizados en la Plataforma. De igual manera deberá incluir el procedimiento de eliminación de los datos y documentación almacenada. Al término de EL SERVICIO el contratista entregará a PETROPERÚ toda la información contenida en la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales. El</p>

	<p>contenido será tomando de la Plataforma activada en la fecha que PETROPERÚ estime conveniente.</p> <p>El contenido podrá ser descargado por PETROPERÚ en formato zip desde la nube.</p>
9. Evidencia de eliminación del contenido generado durante EL SERVICIO.	<p>El ambiente será desaprovisionado una vez el contrato termina, previo a lo cual se entrega un backup a solicitud del cliente de todas las evaluaciones contenidas en la plataforma en formato zip el cual el cliente descarga desde un espacio temporal en la nube al cual se le brinda acceso</p>

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

17 APÉNDICES

APÉNDICE N° 01 - ALCANCE DETALLADO DEL SERVICIO

1. ASPECTOS GENERALES

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

La Jefatura de Atracción de Talento PETROPERU requiere una plataforma de Evaluaciones Psicolaborales para los procesos de selección de personal.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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
TOTAL	2,010

(*) 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°02 y en el Apéndice N°03 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°04.

- 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.

3. FASE DE LOS SERVICIOS

El Servicio comprenderá dos (02) fases dentro del plazo contractual:

3.1. 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° 02 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 4 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.

3.2. FASE DE SOPORTE Y DESACTIVACIÓN:

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 1.

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°04 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.

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 PETROPERU 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.

APÉNDICE N° 02 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.
- 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° 03 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

1. REQUERIMIENTOS TECNICO FUNCIONALES

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

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	<p>Deberá contar con un diseño web responsive que permita adaptarse a pantallas de diferentes tamaños, permitiendo su correcta visualización en PC o laptop.</p> <p>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.</p>

RESTRICCIONES DE DISEÑO

2.3. 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.
2.4. Contraseña	<p>El acceso a la aplicación se realizará con usuario y password.</p> <p>Por políticas de seguridad de PETROPERÚ, toda contraseña registrada en LA PLATAFORMA deberá contar con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Deberá tener una longitud mínima de 10 caracteres. b. Deberá tener los siguientes tipos de caracteres: letra minúscula, letra mayúscula y número. c. No deberá comenzar o terminar con un carácter numérico. d. No deberá contener el nombre de usuario. e. No deberá contener más de 2 caracteres idénticos seguidos.

	Para la gestión de la contraseña, LA PLATAFORMA deberá diferenciar entre minúsculas y mayúsculas, y deberá viajar desde el equipo del usuario cifrado.
2.5. Idioma	Deberá estar configurada e implementada en idioma español, sin errores ortográficos.
2.6. 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 a LA PLATAFORMA hasta que se desconecta.</p> <p>LA PLATAFORMA deberá desconectarse automáticamente según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Cuando el usuario haga clic en el botón Cerrar Sesión, o b. Cuando el usuario no use el sistema por un período de tiempo determinado. <p>En todos los casos, si no existe sesión activa de un usuario, LA PLATAFORMA deberá mostrar la pantalla de acceso (o de logueo) o deberá permitir al usuario ir a ella a través de un enlace.</p>
2.7. Auditorías	Deberá contar con logs de las acciones realizadas, que incluya como mínimo la siguiente información: archivo, usuario, fecha modificación, ip desde la cual se realizó el cambio, descripción del cambio.
ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA PLATAFORMA	
2.8. Usabilidad	<p>Deberá tener la capacidad de ser entendida, aprendida y usada por los usuarios, siendo de fácil uso e intuitivo.</p> <p>Deberá contar con una tipografía con fuente universal, que facilite una correcta visualización.</p>
2.9. Robustez	<p>Deberá diferenciar los campos obligatorios de los opcionales.</p> <p>Deberá tolerar datos inválidos, mostrando oportunamente mensajes de validación que permitan al usuario superar el inconveniente presentado, sin borrar los datos previamente ingresados.</p> <p>Deberá contar con un manejo de excepciones que muestre alguna página genérica de error con un enlace a la pantalla de acceso.</p>
REQUERIMIENTOS DEL ALOJAMIENTO	
2.10. Internet	LA PLATAFORMA deberá estar disponible en Internet en un horario de 24 x 7.
2.11. Almacenamiento	Almacenamiento: Deseable 1TB. Debemos precisar que el Almacenamiento Efectivo para uso de administradores y postulantes, también para la información de evaluaciones, backups automáticos de la plataforma (para recuperación sin intervención del CONTRATANTE) y logs de servidor.
2.12. Conectividad	Debe garantizar funcionabilidad del aplicativo a nivel nacional en todas las sedes de Petroperú.

<p>2.13. Respaldo y recuperación de datos</p>	<p>EL CONTRATISTA deberá respaldar diariamente la base de datos de LA PLATAFORMA 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 backup de LA PLATAFORMA en producción a PETROPERÚ, EL CONTRATISTA procederá a eliminar toda la información alojada en los ambientes en los que estuvo instalada LA PLATAFORMA, alcanzando un documento a PETROPERÚ que mencione dicha eliminación.</p> <p>El contenido entregado a PETROPERÚ deberá estar disponible para el usuario en archivos con formato de origen del documento (xls, pdf, doc, entre otros).</p>
<p>2.14. Capacidad de carga y almacenamiento</p>	<p>Deberá contar con las capacidades necesarias en el ambiente de producción para un rendimiento que permita la visualización de las pantallas de LA PLATAFORMA en un tiempo no mayor a 5 segundos, salvo archivos que dependen de su tamaño en disco o reportes que dependen de la cantidad de registros que muestran. Asimismo, que permita almacenar óptimamente toda la información generada durante la operación de LA PLATAFORMA.</p> <p>EL CONTRATISTA deberá estimar estas capacidades según la información que se levante en el formato de origen del documento (xls, pdf, doc, entre otros) en la etapa inicial 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 las capacidades de LA PLATAFORMA a fin de que su rendimiento y almacenamiento no decaigan a fin de que los usuarios puedan operar LA PLATAFORMA de manera óptima.</p>
<p>2.15. Disponibilidad mínima Mensual</p>	<p>99.95 %</p> <p>Debemos precisar que la disponibilidad se refiere al porcentaje efectivo de tiempo de servicio sin cortes durante el periodo de medición, el mismo que será mensual.</p> <p>PETROPERU requiere que la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales esté disponible en horario laboral, es decir, de 07:00 am a 06:00 p.m. y solo días laborables durante el 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,</p>

	<p>infraestructura técnica o de comunicaciones asociada, que afecte la disponibilidad de la misma, siempre y cuando esté a cargo de EL CONTRATISTA.</p> <p>TMT Tiempo mensual teórico, es el tiempo en minutos del mes del horario comprometido para la disponibilidad de la Solución.</p> <p>TMPPS Tiempo mensual de paradas programadas de la Solución, es la suma del tiempo en minutos de las paradas planificadas y aprobadas por PETROPERÚ.</p> <p>Donde %DRS Mínimo es de 99.95% mensual.</p> <p>Dentro de los servicios se han estimado interrupciones o paradas programadas, las mismas que no serán consideradas para el cálculo de la disponibilidad del servicio. Estas interrupciones podrán ser a raíz de: Mantenimientos preventivos, Cambios o Ajustes en la Aplicación, Actualización del software, entre otros que deberán ser previamente acordados con PETROPERU.</p>
2.16. Antivirus	El alojamiento de LA PLATAFORMA WEB deberá contar con un software antivirus y antispam, los cuales deberán estar actualizados durante todo el plazo de EL SERVICIO.
2.17. Certificado de Seguridad	<p>LA PLATAFORMA WEB deberá incluir certificado de seguridad disponible en producción, el cual deberá contar mínimamente con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encriptación SHA-2 y de 2048 bits. b. Acceso mediante HTTPS. c. Compatible con los navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari. d. Deberá mostrar el botón de Identidad del sitio (candado en la barra de direcciones).
OTROS REQUERIMIENTOS	
2.18. De Seguridad	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.
2.19. 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° 04 SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO

1. Alcance	Solución a los incidentes y Peticiones de servicios de reportados por Usuarios Administradores de la Plataforma de Evaluaciones Psicolaborales de PETROPERU
2. Horarios de Atención	<p>Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 1: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m. Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 2: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m. Incidente/Falla – Nivel de Gravedad 3: Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6:00 p.m. 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>
3. Tipos de incidentes/ Falla	<p>Niveles de gravedad y tiempos de respuesta objetivo</p> <p>Nivel de gravedad 1 Algunos ejemplos de errores de aplicación de nivel de gravedad 1 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ningún usuario puede acceder al servicio • El servicio no puede comunicarse con sistemas externos <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. El tiempo de respuesta para el nivel de gravedad 1 es de una (1) hora. Nota: El nivel de gravedad 1 solo se aplica a entornos de producción.</p> <p>Nivel de gravedad 2 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. Algunos ejemplos de errores de software de nivel de gravedad 2 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio no está disponible para un subconjunto de usuarios o no está disponible de forma intermitente. • Un componente funcional importante no está disponible. <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. El tiempo de respuesta para el nivel de gravedad 2 es de cuatro (4) horas.</p> <p>Nivel de gravedad 3 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>
4. Canal de comunicación	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.
5. Tipos de soluciones	<p>EL CONTRATISTA deberá brindar soluciones definitivas. En el caso de una solución temporal, EL CONTRATISTA deberá justificarlo bajo aprobación de PETROPERÚ.</p> <p>Toda solución temporal debe incluir un plazo de atención para la solución definitiva. Este plazo será aprobado por PETROPERÚ y no será computado en los Niveles de Servicio (SLA).</p>
6. Contacto del equipo de soporte	<p>El CONTRATISTA indicará el punto de contacto (Nombre y Apellidos, Cargo, Correo Electrónico, Fijo y Teléfono Celular) a quien se le reportarán los incidentes, 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>
7. Entregables de cada atención del equipo de soporte	<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"> Incidentes y problemas atendidos en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha) Incidentes y problemas pendientes en un periodo de tiempo (día, mes, rango de fecha). Estado de los Incidentes. Tiempo de atención de cada incidente o petición del servicio. Tiempo de Solución (Medida Correctiva) de cada incidente. <p>A partir de esta información el CONTRATISTA deberá documentar su Reporte mensual del Servicio.</p>
<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 A: 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 B: 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 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

FORMATO N°01: 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

ANEXO N° 01

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

