TÉRMINOS DE REFERENCIA

SOPORTE Y MANTENIMIENTO MOTOR FIRMA DIGITAL WEB

I. OBJETIVO:

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

II. GENERALIDADES:

II.1. Lugar

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

II.2. Plazo de Ejecución

El período de contratación del servicio es por dos (02) años, cuyo inicio será a partir del 18.12.2022.

II.3. Monto del Servicio

RESERVADO, monto en soles.

II.4. Entregable

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

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

II.5. Pago

El pago de los servicios se efectuará en 02 pagos anuales, uno por adelantado (al iniciar al servicio) y el siguiente al finalizar el primer año.

Los comprobantes de pago deberán presentarse en mesa de partes virtual, en forma mensual acompañados de:

- Para el caso de pagos mensuales: copia del contrato, acta de conformidad y /u otros documentos que consideren
- Para el pago final: contrato original, acta de conformidad de recepción y /u otros documentos que consideren
- Se dará la conformidad mensual de la prestación del servicio dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la presentación de la factura

Los pagos mensuales serán a los sesenta (60) días calendarios posteriores a la conformidad del servicio.

Petroperú
Firmado digitalmente por:
SUAREZ CARLO Luis Alberto
PETROLEOS DEL PERU PETROPERU SA
PE
Lima-Lima
Motivo: Aprobado
Fecha: 28/11/2022 07:48:36-0500

El Contratista consignará obligatoriamente en su factura el número y descripción del Contrato u OTT y el número de HES (en caso de servicios). Tratándose de comprobantes de pago electrónico, éstos deberán ser autorizados por la SUNAT.
Aquellos comprobantes de pago presentados incorrectamente o presentados antes de obtener la conformidad serán devueltos para su

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

III.1. Soporte Técnico y Actualizaciones

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

III.2. Mantenimiento Evolutivo

- Paquetes de mejoras u otras actualizaciones por el tiempo comprendido del servicio.
- Vista previa nativa de documentos PDF, que puede ser desactivada mediante parámetros.
- Aumento en la concurrencia de archivos para la firma en lotes
- Soporte para firma en lotes de archivos mixtos que son firmados en con el formato de firma correspondiente siguiendo la correlación:

  PDF y/o PDF/A -> PAdES
  XML -> XAdES
  Cualquier archivo -> CAdES
- El componente debe permitir detectar de manera automática el formato del archivo origen a firmar y automáticamente procederá a realizar la firma digital con el formato más apropiado (PAdES, CAdES y XAdES)
- El componente debe permitir establecer un tiempo de sesión para el ingreso del PIN
- Parches de seguridad nuevos, actualizado en base a las nuevas versiones de los diferentes navegadores
- Firma digital nativa en lote o batch con el DNIE electrónico a través de un solo ingreso del PIN referido a los APDU
- Repositorio en el componente servidor para almacenar los certificados de confianza de la TSL
- Filtro para selección de certificado digital
- Soporte para solicitud de sellado de tiempo usando algoritmo SHA 256
- Filtrado de certificados previo al acto de firma según los campos:
  a. Tipo de certificado
  b. Emisor del certificado

c. Subject del certificado

- Permite la firma digital con certificados digitales y DNI electrónicos emitidos por la nueva jerarquía ECERNEP PERÚ CA ROOT 3 de RENIEC que permita la interoperabilidad de las firmas digitales entre las entidades públicas y privada

III.3. Acuerdos de Soporte

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

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

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

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

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

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

IV. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

- Experiencia mínima de 03 ventas y/o servicios de soporte de licencia o software de firma digital y/o actualizaciones de software de firma digital en los últimos 03 años, el cual debe ser sustentado mediante cualquiera de las siguientes formas:

- La experiencia del postor se acreditará mediante un contrato y la respectiva conformidad por la prestación efectuada o,
- mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente.

- Contar con autorización del fabricante para comercialización del software Bit4id en el Perú. Se deberá acreditar a través de un certificado de autorización.

V. DOCUMENTACIÓN A SER PRESENTADA PARA LA FIRMA DEL CONTRATO

- Declaración Jurada de Implementación de un sistema de seguridad y salud en el trabajo según ley 29783 y su reglamento bajo los requerimientos de ambiente y seguridad exigidos PETROPERU
- Política de salud y seguridad ocupacional aprobada por representante legal o Gerente

VI. PENALIDADES

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

T1= (PTAR(REGULAR)-4)*UIT/48

T2= (PTAR(INMEDIATO)-2)*UIT/24

T3= (PTAR(URGENTE)-1)*UIT/12

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

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

Las penalidades no podrán exceder el 15% del total del contrato.

VII. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO

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

VIII. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada

IX. ADMINISTRACION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

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

X. CONDICIONES ADICIONALES

Previo al inicio del servicio el Contratista debe remitir la evidencia del registro de su “Plan para Vigilancia, Prevención y Control del COVID 19 en el Trabajo” en la plataforma SICOVID, en caso de incumplimiento también será causal de resolución de contrato.

El CONTRATISTA es responsable de cumplir con lo indicado en:
Anexo 1- “Cláusula de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, de delitos de Corrupción y de Soborno”.
Anexo 2 - “Cláusula de Sistema de Integridad”.
Anexo 3 - “Política de Gestión Integrada”. Este documento no libera al CONTRATISTA de la obligación de adoptar todas las medidas de seguridad necesarias que requiere el servicio