



CONCURSO DE PRECIOS

CONSULTORÍA

CRM

PLIEGO ESPECÍFICO



ÍNDICE

Índice	2
1. Contexto	3
2. Objetivo	4
2.1. Ítem 1: Consultoría de relevamiento y Estrategia de cambio	4
2.2. Ítem 2: acompañamiento en el proceso de selección de una nueva Plataforma informática	5
2.3. Ítem 3: Seguimiento y control deL Proyecto de Implantación de Nueva Plataforma Tecnológica CRM	5
3. Otras características del servicio	6
4. Oferta	7
4.1. Modalidad de cotización	7
4.2. Presentación de la oferta	7
4.3. Evaluación	8
5. Propiedad intelectual	9
6. Confidencialidad y protección de datos	10
7. Anexos	12
7.1. Presentación de antecedentes	12
7.1.1. Acuerdos de nivel de Servicio	14
7.2.2.1. Parámetros de evaluación	14
7.2.2.2. Penalización	16
7.1.2. SLA - Nivel de servicio	17
7.2. Perfiles requeridos	18
7.3. Requisitos de seguridad de la información y privacidad para la compra de horas de servicio con proveedores	22



1. CONTEXTO

Centro Ceibal promueve como política fomentar relaciones mutuamente beneficiosas con empresas proveedoras y organizaciones, propiciando el diálogo y el acuerdo.

Se espera lograr con los proveedores asociados un vínculo de mutua confianza, considerando las capacidades internas tanto de la organización como del proveedor.

Actualmente la Gerencia de TI tiene bajo su responsabilidad el mantenimiento evolutivo y correctivo de más de 100 soluciones aplicativos.

Como aporte de valor para Ceibal, se espera que el proveedor:

- Entienda, resuelva y proponga alternativas de solución a las problemáticas planteadas por Ceibal en las distintas solicitudes.
- Se apropie de las soluciones que se les confie para su evaluación..
- Tenga iniciativa sobre propuestas de mejoras de forma proactiva, sumergiéndose y conociendo los procesos de negocio en profundidad, anticipándose a las necesidades. Así como propuestas de aspecto técnico que aseguren la mejora y mantenibilidad de las soluciones existentes.
- Se adapte a la modalidad de uso de metodologías ágiles de Ceibal.
- Participe de reuniones de retroalimentación y fortalecimiento de equipo.
- Siga las pautas de desarrollo (si corresponde) y seguridad definidas por Ceibal.
- Realice estimación de horas y responsables cuando se les asigne una tarea.



2. OBJETIVO

Centro Ceibal llama a Concurso de precios para la contratación de un Servicio de Consultoría y Asesoría para la evaluación de posibles escenarios costo-beneficio de cambio de plataforma tecnológica de su CRM (Customer Relationship Management).

Como parte de este servicio se deberán evaluar los procesos de relacionamiento con el beneficiario (docentes, estudiantes, y otros), en conjunto con los sistemas de apoyo para la gestión (CRM, formularios, sistemas de registro, etc), con el objetivo de contar con una estrategia de actualización del CRM, contemplando todas las necesidades y reglas de negocio de Centro Ceibal de forma independiente de la plataforma tecnológica.

Se deberán documentar los posibles escenarios con una estrategia de implementación y proponer plataformas tecnológicas que den cobertura a todas las necesidades relevadas.

La contratación consta de un único servicio, que incluirá los ítems detallados a continuación, Cada oferente deberá ofertar todos los ítems.

Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3
Consultoría de relevamiento y elaboración de estrategia de cambio del CRM	Acompañamiento en el proceso selección de una nueva plataforma tecnológica	De hasta 300 horas de seguimiento y Control del proyecto de implantación de la nueva plataforma tecnológica

El oferente que resulte adjudicado de este servicio y sus subcontratos, no podrán ofertar en el proceso de compra posterior de contratación de la implantación y licenciamiento de la nueva plataforma tecnológica (CRM).



2.1. ÍTEM 1: CONSULTORÍA DE RELEVAMIENTO Y ESTRATEGIA DE CAMBIO

Centro Ceibal cuenta actualmente con el CRM de Montevideo Comm, el cual fue implantado en las etapas iniciales de desarrollo de la organización. Este producto fue adaptado y configurado para cumplir con los objetivos operativos de aquel entonces (año 2011).

En la actualidad las actividades, programas y servicios que brinda Centro Ceibal a todos sus beneficiarios se han incrementado y diversificado, por lo que es necesario realizar una evaluación y análisis de las necesidades operativas funcionales y las necesidades no funcionales para el registro y gestión de dicha información.

El objetivo principal de este servicio es realizar una consultoría que nos brinde un estudio de situación actual y evaluar escenarios futuros para la mejora y cobertura de todas las necesidades con independencia de las plataformas disponibles en el mercado.

Se espera que el servicio incluya:

- Relevar y analizar los procesos relacionados con los beneficiarios existentes (un estimado de 15 procesos).
- Identificar oportunidades de mejora de dichos procesos y subprocesos, independientemente de la herramienta de gestión empleada actualmente.
- Identificar y documentar los escenarios necesarios para la implementación de un nuevo sistema.
- Identificar y documentar una estrategia de cambio.
- Documentar los requerimientos, funcionales y no funcionales, para una nueva plataforma tecnológica.
- Dado los requerimientos y procesos relevados plantear recomendaciones de posibles plataformas tecnológicas que cumplan con las necesidades planteadas.

2.2. ÍTEM 2: ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA INFORMÁTICA

Una vez finalizado el servicio descrito en ítem 1 y con la documentación resultante y considerando el conocimiento adquirido de los procesos, a ser tenidos en cuenta para la adquisición de una nueva plataforma, se solicita cotización de este servicio que incluya:

- Acompañamiento en la búsqueda y evaluación de proveedores de la/s plataforma/s tecnológica/s recomendadas en el ítem 1.
- Participación en el armado del documento para el llamado para la selección de una plataforma.
- Acompañamiento en la selección del proveedor y plataforma tecnológica.



2.3. ÍTEM 3: SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CRM

Una vez seleccionado y adjudicado el proveedor comenzará el servicio de seguimiento y control de la actividad de implantación del nuevo producto, donde las principales actividades (de hasta 300 horas) serán:

- Participación activa en el plan de proyecto junto con el proveedor seleccionado.
- Participación activa en las decisiones de diseño de configuraciones del producto basados en las necesidades relevadas en el ítem 1.
- Apoyo en la gestión del cambio organizacional que conlleve la implantación del producto y las adecuaciones de los procesos de negocio implicados.
- Participación en reuniones de seguimiento del proyecto.
- Elaboración de informes de avance y gestión de riesgos.

En este ítem se debe cotizar valor hora considerando un tope de 300 horas para cumplir con las actividades descritas.

3. OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Cualquier modificación en el equipo de trabajo deberá ser notificada previamente por escrito y su integración al equipo quedará sujeta a la aprobación de Centro Ceibal. Asimismo, notificar cuando dichos miembros se ausenten por licencias u otros motivos, en dichos casos deberán presentar un backup que asumirá las funciones y responsabilidades.

Horario

El horario será de oficina: lunes a viernes (excepto feriados no laborables) de 9:00 a 17:00hs, hora local Uruguay.

El servicio de consultoría podrá ser realizada de forma mixta, remota e in situ en las oficinas de Centro Ceibal; dependiendo de la etapa en la que se encuentre, sería recomendable concurrir al menos una vez a la semana, siempre y cuando no existan impedimentos de fuerza mayor que deberán ser informados oportunamente.

En el caso de la modalidad in situ, Centro Ceibal proporcionará el espacio físico. Será responsabilidad del proveedor contar con el resto de las herramientas necesarias para brindar su servicio.

Perfiles requeridos



Los roles requeridos serán Consultor/es Senior con experiencia en servicios similares. En caso de contar con la experiencia y el perfil requerido una misma persona podrá cumplir más de un rol.

Pautas

La empresa adjudicada deberá seguir las pautas de seguridad definidas por Centro Ceibal.

Se deberá mantener registro, en la herramienta definida por Centro Ceibal, de las horas involucradas en cada proyecto, especificando responsable y detalle de la tarea.

El acceso, sobre los distintos ambientes de la organización (productivos y no productivos) se realizará en base a los lineamientos de seguridad y buenas prácticas establecidas por Centro Ceibal.

4. OFERTA

4.1. MODALIDAD DE COTIZACIÓN Y MODALIDAD DE PAGO

El oferente deberá cotizar los servicios descritos en el punto 2 en el siguiente cuadro:

Completar todas las celdas en blanco		Costo (imp. incl.) en pesos uruguayos
Ítem 1	Cotizar por monto fijo Consultoría de procesos en CRM	
Ítem 2	Cotizar por monto fijo Acompañamiento en Selección de nueva plataforma	
Ítem 3	Cotizar por hora Seguimiento y Control del proyecto de implantación (hasta 300 hs)	

Todos los costos necesarios para brindar el servicio de consultoría (computadoras, teléfono, equipamiento), viáticos, transporte y horas de transferencia deberán ser asumidos por el proveedor (para esto último Centro Ceibal estima 50 horas).

Modalidad de pago

ítem 1, La facturación se realizará contra hitos/entregables cumplidos y aprobados por Ceibal.

ítem 2 y 3, Se facturará las horas ejecutadas aprobadas por Ceibal, a mes vencido.

4.2. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta debe incluir en forma obligatoria los elementos que se mencionan a continuación. La oferta deberá presentarse de acuerdo con los formatos establecidos en esta sección, sin información faltante u omisa.

✓ **Antecedentes** relativos a experiencias en servicios de consultoría similares a las que son objeto del presente llamado. El oferente deberá contar con consultores con sólidos conocimientos en procesos operativos así como también una experiencia no menor a 3 años en procesos relacionados con los de este llamado. Deberá presentarse de acuerdo al Anexo-presentación de ofertas.

✓ **Recomendaciones**, el oferente deberá presentar al menos 2 cartas de recomendación de los antecedentes presentados.

✓ **Propuesta y Plan de trabajo**, el oferente deberá presentar un plan de trabajo detallado de las actividades, hitos y entregables comprendidos en el ítem 1.

✓ **Tabla de cumplimiento de perfiles requeridos**, con experiencia aplicable al llamado de al menos 3 años. Deberán presentarse de acuerdo con el Anexo: Perfiles requeridos.

✓ **Oferta económica**, deberá presentarse de acuerdo con la sección Modalidad de cotización.

4.3. EVALUACIÓN

El criterio técnico de evaluación de los oferentes será en base al cumplimiento de las especificaciones obligatorias para la prestación del servicio.

Evaluación	Cumplimiento (Cumple/ No Cumple)
Antecedentes de la empresa oferente	
Recomendaciones	
Propuesta y Plan de trabajo	
Antecedentes del equipo de trabajo	



5. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los trabajos realizados a raíz de la contratación de este servicio serán de propiedad exclusiva de Centro Ceibal, debiendo la empresa adjudicada transferir la información que Ceibal requiera.

El oferente garantizará que no infringirá derechos de autor, de propiedad industrial e intelectual de terceros y que mantendrá indemne al Centro Ceibal ante cualquier reclamo derivado de violaciones de derechos de propiedad intelectual y/o derechos de autor.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa debe informar en la propuesta el territorio donde aloja los datos, y los subcontratos a los que adhiera para el tratamiento de los mismos. En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificatorias, concordantes y complementarias. Caso contrario, la Empresa se compromete a contar con el consentimiento del titular del dato para la transferencia a un territorio no adecuado, o a que el importador haya suscrito cláusulas contractuales tipo con el exportador o posea un Código de Conducta inscripto, con la consecuente autorización de transferencia internacional de datos tramitada ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, en los dos últimos supuestos.

El oferente que resulte adjudicado se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal. La Empresa se obliga a tratar los datos a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.

Centro Ceibal es responsable de la base de datos y del tratamiento, siendo el oferente adjudicado encargado de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N° 18.331. Por tanto, en ningún caso el acceso a datos podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte de quien resulte adjudicado.

El oferente adjudicado se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.



Al término del contrato o cuando Ceibal y/o el titular lo solicite, el oferente deberá suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de la contratación con Ceibal, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder.

Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009.

7. ANEXOS

7.1. PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES

El oferente deberá seguir el formato establecido de acuerdo a la tabla a continuación..

En caso de omisión de información o no cumplir con los formatos establecidos, la oferta podrá ser rechazada.

Tabla: Resumen por proyectos de consultoría

Cuadro excluyente a completar por cada proyecto. Ordenar del más reciente al más antiguo. Sólo antecedentes que aplique al llamado.

N° proyecto (1)	Nombre del proyecto (2)	Institución contratante	Contacto responsable de dicha institución, cargo, teléfono, mail	Descripción y alcance del proyecto Cantidad de empleados	Período en el que fue realizado Duración en meses	Horas dedicadas en total	Hipervínculo a la carta de recomendación (si hubiere)
						Ej. TOTAL proyecto: 1300 horas	



7.1.1.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecerán un conjunto de parámetros para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia de la relación entre las partes que se mencionan a continuación.

7.2.2.1.

Parámetros de evaluación

1. Cumplimiento del plazo: se busca determinar si la provisión del servicio fue entregada por el proveedor en el plazo acordado. Para ello se considerará:

- Cumplimiento de plazos acordados: Refiere a la ejecución de las distintas fases dentro de los plazos establecidos en el plan de trabajo, así como las fechas acordadas en instancias de estimación e intercambio entre Ceibal y el proveedor.
- Seguimiento de pendientes: Se espera un intercambio fluido/acorde en base a los incidentes reportados y/o solicitudes de otra índole, así como la apropiación en la gestión de los mismos alineándose en base a las prioridades con Ceibal. Incluye los incidentes dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Notificación oportuna de posibles retrasos: En consideración con las necesidades del negocio, los eventuales retrasos que se vayan previendo deberán ser notificados de forma inmediata, que permita a Ceibal gestionar el riesgo e impacto.

2. Calidad del servicio recibido: se busca medir si el servicio alcanzó el estándar de calidad que le fue exigido. En este atributo se concentran todas aquellas mediciones que permitan evaluar los aspectos técnicos debidamente especificados, ya sea mediante Especificaciones Técnicas propias, Normas, Instructivos, incluso cualquier otro régimen regulatorio o documento, que contractualmente los proveedores están obligados a cumplir. Para ellos considerar los siguientes aspectos:

- Trabaja según los procedimientos acordados con Ceibal: Alineado a las pautas de desarrollo y seguridad provistas por Ceibal.
- Calidad de la documentación provista: Ceibal revisará los templates de documentación que presente el consultor, y dará los lineamientos generales con los elementos imprescindibles que deberá contar cada documentación"
- Idoneidad del personal clave: Se espera que los miembros del equipo cuenten con el expertise esperado, así como buena predisposición a la hora de emprender su labor. En caso de requerir reemplazo de alguno de los miembros del equipo, se deberá mantener el nivel de formación y expertise del miembro anterior.



3. Otros aspectos: se busca medir el grado de respuesta del proveedor en pro de satisfacer necesidades vinculadas con el servicio adquirido posterior a la entrega. Se busca medir si la respuesta del proveedor contribuye a la Calidad de la institución y si demuestra que lo suministrado es confiable. Al momento de evaluar, considerar los siguientes aspectos:

- Capacidad de trabajo: Se espera la comunicación temprana de aceptación / rechazo de trabajos de nuevas soluciones incluyendo en caso de que corresponda, la justificación de dicho rechazo.
- Cumplimiento de garantías: Se evaluará el cumplimiento de garantías por parte de proveedor, en base a las líneas establecidas en el presente documento
- Coherencia y plazo de facturación: En base a las horas aprobadas y registradas en la herramienta provista por Ceibal, facturando dentro del plazo indicado por Ceibal

El incumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio o plazos comprometidos sobre cualquiera de los parámetros para cada fase o hito acordado con el Centro Ceibal, según su impacto y gravedad, podrá ser objeto de un Reclamo o No conformidad ocasionando penalidades al proveedor.

Se entiende como Reclamo a la insatisfacción sobre cualquier parámetro que impacte de forma negativa sobre la continuidad del proyecto, donde el resultado esperado no se obtuvo.

Se considera una No conformidad cuando se incumplen parámetros/requisitos definidos, la ocurrencia de errores bloqueantes, cuando se acumulen 5 Reclamos, o ante otros incumplimientos a los términos acordados y obligaciones asumidas. En el caso de los errores bloqueantes en cualquier etapa, hito, sprint, ambiente; la tolerancia es cero.

La sumatoria de 3 No conformidades, se considera incumplimiento grave, lo que podría habilitar la rescisión del contrato por incumplimiento, ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato y aplicación de las penalidades correspondientes.

Fuera de estos casos, ante incumplimiento grave de parte de la Empresa, Centro Ceibal podrá rescindir el contrato inmediatamente sin responsabilidad, ejecutar la garantía de cumplimiento de contrato y aplicación de las penalidades correspondientes.

7.2.2.2. Penalización

El ingreso de una No conformidad podrá determinar la aplicación de una penalidad equivalente al 10% del precio acordado para esa fase, sprint o hito, la que se podrá incrementar según la gravedad del incumplimiento, hasta un máximo del 50%.

Centro Ceibal podrá retener la penalidad/es del importe facturado.

7.1.2.**SLA - NIVEL DE SERVICIO****TIEMPO DE RESPUESTA****Atención a pedido de servicio**

Prioridad De la Solicitud	SLA (días hábiles)	Observaciones
Alta	hasta 2 días	Son aquellas solicitudes que por su naturaleza requieren una atención priorizada.
Media	hasta 5 días	Son aquellas solicitudes que por su naturaleza pueden ser atendidas a mediano plazo
Baja	hasta 10 días	Son aquellas solicitudes que por su naturaleza no forman parte del camino crítico por lo que pueden ser atendidas a largo plazo

TIEMPO DE RESOLUCIÓN

Las partes acordarán para cada incidente/solicitud el tiempo de solución del mismo.

El oferente puede añadir información que le parezca relevante en su propuesta de SLA.

El oferente deberá enviar mensualmente el informe con los indicadores definidos del SLA, de acuerdo al formato que otorgue Ceibal.

7.2. PERFILES REQUERIDOS

Con el fin de aprobar la evaluación técnica, deberá afirmar que cumple con los requisitos mínimos de formación y la experiencia requerida. Para poder calificar como proveedor del ítem deberá cumplir el perfil solicitado. A continuación, se presenta una tabla con el perfil que deberá completarse según las siguientes consideraciones:

- En la última columna de la siguiente tabla "Cumplimiento con lo requerido" es donde el oferente deberá indicar "SI" o "No" con lo solicitado. En caso de que no se indique explícitamente el cumplimiento por parte del oferente, la oferta será rechazada.
- En la fila Antecedentes se deberá completar en caso de que los postulantes hayan participado de al menos uno de los proyectos presentados en la sección Presentación de Antecedentes, detallando: Nombre del proyecto, Cantidad de horas dedicadas y nombres de quienes participaron.

Perfiles presentados

Tipo de Perfil	Nombre Completo
Consultor Senior	

Consultor Senior

Consultor Senior			
Cantidad sugerida: Mínimo 1 . Sugerido Backup.			
Nombre Completo:			
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable del servicio ✓ Analiza y evalúa las necesidades y requerimientos planteados, según contexto de la organización. ✓ Maneja con solidez el modelado de procesos ✓ Comprensión de la estrategias de implementación de Plataformas CRM ✓ Coordinación con otros miembros del equipo consultor ✓ Estima el esfuerzo y costo de las actividades. ✓ Evalúa la calidad del trabajo realizado. ✓ Realiza las recomendaciones de mejora. ✓ Vela por la correctitud del servicio entregado ✓ Genera documentación ✓ Asesora y vigila el cumplimiento de las políticas y estándares de seguridad de la información. 		
Requisitos			¿Cumple? (SI/NO)
Formación	Excluyente	Deberá contar con al menos uno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Egresado de una carrera universitaria en tecnologías de la información. ✓ Carrera técnica en tecnologías de información de 4 años finalizada. ✓ Egresado en Ciencias Económicas con especialización técnica en sistemas. ✓ Licenciado en Estadística con especialización técnica en sistemas. 	
	Sugerido	Capacitación o certificado PMP, Ágil (o similar) Capacitaciones en modelado de procesos	
		MBA o similares	
Experiencia	Excluyente	Experiencia en consultorías de similares características a las de este llamado	



	Sugerido	Experiencia en al menos 1 proyectos de implementación desde cero en plataformas tecnológicas orientadas a la gestión de servicios al cliente	
Antecedentes			
N° proyecto	Nombre del Proyecto	Tecnologías	Cantidad de horas dedicadas
Antecedentes Previos			
Empresa	Características del proyecto	Tecnologías	Cantidad de horas dedicadas



7.3. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD PARA LA COMPRA DE HORAS DE SERVICIO CON PROVEEDORES

Requisitos obligatorios

Estos requisitos son obligatorios para todos los llamados de compras de horas de servicio, a ser adquiridas por Centro Ceibal. Podrá haber excepciones que deberán estar justificadas y aprobadas por quien corresponda.

Cumplimiento de Políticas

Todo proveedor debe conocer el [Manual de Políticas de Seguridad de la Información](#)

Acuerdo de confidencialidad

Se deberá incluir una cláusula de confidencialidad con el proveedor adjudicado que garantice la protección de la información de Ceibal.

Ejemplo de cláusula de confidencialidad:

El Proveedor se obliga a tratar la información a la que acceda de manera confidencial y únicamente en el marco del cumplimiento del presente contrato.

El término "Información Confidencial" incluye, sin que ello implique limitación toda información tangible o intangible de tipo cultural, técnico, económico, financiero, comercial, estratégico o de cualquier otro tipo (sea de las Instituciones, servicios, alumnos, beneficiarios, centros educativos o terceros), incluyendo, pero no limitado a datos

personales, que sea revelada, por cualquier medio, de forma oral, escrita, o en cualquier soporte.

La "Información Confidencial" no podrá ser revelada por el Proveedor a ningún tercero, sin el consentimiento previo y por escrito del Centro Ceibal.

En este contexto, el Proveedor se obliga a:

(a) no revelar ninguna Información Confidencial a terceros, y no utilizarla en beneficio propio o de terceros ni aún luego de finalizado el contrato que las vincula;

(b) adoptar precauciones razonables de seguridad para conservar en secreto la Información Confidencial de acuerdo con los lineamientos que establezca Ceibal;



(c) no divulgar, reproducir, resumir ni distribuir Información Confidencial.

No quedará sujeta a la obligación de confidencialidad la información que:

(a) sea o deviniera de dominio público sin responsabilidad ni intervención de las partes del presente convenio; y (b) fuera requerida por una autoridad competente y siempre que la parte se encontrara legalmente obligado a divulgarla.

De todas formas, ante un eventual requerimiento de Información Confidencial, emanado del Poder Judicial o de cualquier autoridad reguladora, el Proveedor se obliga a notificar de inmediato al Centro Ceibal parte del requerimiento y remitir sus antecedentes a fin de brindarle a la parte una oportunidad razonable para cuestionar, limitar y/o asistir en la forma de dicha divulgación.

Uso de la infraestructura del Centro Ceibal

En el caso que el servicio a contratar incluya el uso, instalación, configuración y/o mantenimiento de infraestructura de Ceibal tanto lógica como física, se deberán estipular claramente las condiciones, responsabilidades y usos adecuados de la información afectada de manera de asegurar: confidencialidad, integridad y disponibilidad. A tales efectos, se recomienda:

- Estipular claramente las responsabilidades y tareas que puedan quedar a cargo de los proveedores.
- Realizar una gestión adecuada de los usuarios generados a los proveedores. Esto debe incluir:
 - Información de las altas, bajas y modificaciones de los funcionarios de los proveedores por parte de estos en tiempo y forma, incluyendo los perfiles y roles a ser generados, de manera de garantizar un acceso seguro a los recursos de Ceibal.
 - Generar los usuarios de VPNs y demás componentes necesarios para un acceso seguro, usando los criterios de mínimos privilegios.
- Coordinar con los proveedores, las medidas de seguridad a ser configuradas en la infraestructura de Ceibal, como ser listas blancas de IPs permitidas, conexiones de administración remota permitidos y aplicaciones habilitadas.
- Informar y acordar en conjunto con los proveedores las configuraciones de seguridad en servidores, estaciones, dispositivos de red y demás componentes tecnológicos a ser usados y/o administrados por los



proveedores. Esto incluye entre otros el hardening de componentes y las configuraciones de logs y auditoría.

- Detallar claramente los esquemas de comunicación y gestión de incidentes que permitan asegurar la continuidad del negocio del Centro Ceibal, tomando en cuenta la criticidad de los activos gestionados.

Protección de la información manejada

La información sobre el Centro Ceibal manejada por el proveedor deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información. Para ello deberá cumplir con las medidas de seguridad que garanticen una confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tanto en reposo como en tránsito y en uso. En el caso que la información sea almacenada en servidores del proveedor ya sea en modalidad on-premise o en nubes, se deberán extremar los cuidados.

Protección de la información en reposo

La información en reposo deberá estar protegida de manera de garantizar su seguridad. De acuerdo al nivel de criticidad y sensibilidad de la información se podrán implementar distintos controles de seguridad. Se promueve:

- La encriptación a nivel de discos, dispositivos y/o base de datos.
- El uso de herramientas de DLP (data loss prevention) y CASB (cloud access security brokers).
- NO crear ni usar copias de la información, solamente en los casos que sean necesarios.
- Cumplir con las distintas regulaciones en materia de protección de datos.

Protección de la información en tránsito

La información en tránsito deberá estar protegida, garantizando que no esté disponible para usuarios en general y no sea pasible de ataques de ciberseguridad como por ejemplo "Man in the Middle". Para ello se promueve:

- La encriptación para los datos en tránsito, por ejemplo, al enviarlo como adjunto en un correo electrónico o un medio físico como un pendrive.



- El uso de SFTP en el caso de compartir información a través de servidores o transferencia gestionada de archivos a través de links encriptados seguros (con cifrado SSL y TLS).
- El uso de herramientas de DLP (data loss prevention) y CASB (cloud access security brokers).

Protección de la información en uso

La información en uso deberá estar protegido garantizando: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Para ello se promueve:

- El uso adecuado de sistemas de gestión de identidades que permitan una correcta autenticación de usuarios en los sistemas del proveedor que incluya, por ejemplo: uso de políticas de contraseñas adecuadas, doble factor de autenticación para cuentas privilegiadas y otras medidas habituales para asegurar la identidad de los usuarios con acceso a la información.
- El uso de sistemas de autorización de usuarios adecuados que garanticen que los usuarios con los perfiles y roles correctos puedan acceder a la información para la cual tienen los privilegios necesarios.
- La aplicación de políticas, procesos y controles tecnológicos que garanticen la seguridad de la información en uso.

Concientización y capacitación del personal

El personal del proveedor deberá estar informado y concientizado con el objetivo de gestionar de manera segura la información que manejan del Centro Ceibal y dar un adecuado tratamiento a posibles incidentes de seguridad. Para ello se recomienda:

- Capacitar y concientizar al personal en temas relacionados a la seguridad de la información y la privacidad.
- Informar al personal de los canales y procesos adecuados para poder reportar eventos de seguridad en Ceibal.
- Conciantizar al personal en la correcta aplicación de los procesos asociados a la seguridad de la información, como, por ejemplo: uso adecuado de contraseñas, uso seguro en entornos de teletrabajo, manejo responsable de dispositivos móviles y compartir información de manera segura.

Trazabilidad y auditoría



Centro Ceibal se reserva el derecho de auditar los procesos relacionados a la seguridad de la información y la privacidad con el objetivo de verificar que se cumpla lo estipulado entre las partes. Para ello podrá solicitar al proveedor la documentación que respalde que corresponda en cada caso. A estos efectos deberá preverse tal facultad en el contrato.

Ejemplo de cláusula:

Centro Ceibal se reserva el derecho de auditar los procesos relacionados a la seguridad de la información y la privacidad del Proveedor con el objetivo de verificar que se cumpla lo estipulado entre las partes. En este contexto podrá solicitar al proveedor la documentación como respaldo que corresponda en cada caso.

Protección de datos personales

Incluir en el acuerdo con el proveedor una cláusula que regule la protección de datos personales, y en los casos que sea necesario firmar un acuerdo de encargado de tratamiento.

Ejemplo cláusula Protección de datos personales:

En caso de acceder a datos personales el Proveedor se obliga a su tratamiento de conformidad con la Ley N.º 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N.º 414/2009, de 31 de agosto de 2009, y a utilizarlos exclusivamente para los fines del acuerdo que vincula a las partes, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni cederlos, comunicar o transferirlos a terceros, salvo previa autorización por escrito del Centro Ceibal, y sus titulares o representantes.

Centro Ceibal es responsable de sus bases de datos, siendo el Proveedor, en caso de acceder a la base de datos, encargado de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N.º 18.331. No se autoriza la subcontratación de encargados de tratamiento de datos.

El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

En caso de que se alojen los datos personales, el Proveedor se obliga a que los servidores se sitúen en Uruguay. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que los datos se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, se obliga a que el servidor se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificatorias, concordantes y complementarias.

Frente a requerimiento del Centro Ceibal, el Proveedor se obliga a suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos



personales accedidos, obtenidos o tratados, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder.

Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N.º 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N.º 414/009.

En caso que Ceibal lo requiera, se deberá tener a disposición y presentar, material que acredite lo declarado en la presente matriz. A modo de ejemplo, se detallan algunos documentos que podrían ser solicitados:

- Set de pruebas de respaldos y plan de recuperación ante desastres para los casos en que la solución se brinda en modalidad SaaS.
- Certificación que acredite la ubicación física de los datos de acuerdo a los requisitos regulatorios de territorialidad.
- Arquitecturas y protocolos utilizados.

Fin del documento