



# CONCURSO PÚBLICO DE PRECIOS

---

Servicio de consultoría y  
mantenimiento correctivo de sistema  
de Gestión Humana

---

PLIEGO ESPECÍFICO

## ÍNDICE

Índice	2
1. Contexto	3
2. Objetivo	4
a. Alcance	4
Modulo Employee Central	4
Módulo Time Off	5
Módulo Reclutamiento y Selección	6
Reportes y Dashboards	8
Performance and Goals	9
3. Servicio a contratar	10
4. Otras características del servicio	11
5. Oferta	12
a. Modalidad de cotización y modalidad de pago	12
b. Presentación de la oferta	12
c. Evaluación	13
6. Propiedad intelectual	14
7. Confidencialidad y protección de datos	15
8. Anexos	17
a. Presentación de antecedentes	17
b. Perfiles requeridos	19
i. Acuerdos de nivel de Servicio	20
7.2.2.1. Parámetros de evaluación	20
7.2.2.2. Penalización	22
c. Requisitos de seguridad de la información y privacidad para la compra de horas de servicio con proveedores	24

## 1. CONTEXTO

Centro Ceibal cuenta con el sistema de gestión humana SAP Success Factor cuya implantación se realizó hace un año. A la fecha se ha detectado la necesidad de realizar cambios, ajustes y mejorar la experiencia de usuario.

La Gerencia de TI, quién tiene bajo su responsabilidad el mantenimiento evolutivo y correctivo de esta herramienta, requiere:

- 1) la contratación del servicio de configuración, desarrollo y consultoría para resolver los puntos detallados más adelante.
- 2) hasta 3.000 horas adicionales para servicios de configuración, desarrollo, mantenimiento evolutivo, investigación y despliegue de nuevas funcionalidades del producto, en modalidad remota o in situ, a ser ejecutadas en un plazo de hasta dos años, según las necesidades de Centro Ceibal.

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

- Entienda, resuelva y proponga alternativas de solución a las problemáticas planteadas
- Proponga mejoras así como propuestas de aspecto técnico que aseguren la mejora, la optimización de los procesos y mantenibilidad de la herramienta
- Realice documentación de los cambios realizados
- Realice transferencia de conocimiento al personal de Ceibal

## 2. OBJETIVO

Centro Ceibal llama a Concurso Público de precios para la contratación de un Servicio de Consultoría, desarrollo y configuración de la herramienta de SAP Success Factor con el objetivo de solucionar los problemas detallados a continuación, así como también realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo requerido.

### A. ALCANCE DEL PUNTO 1

El servicio deberá atender las siguientes problemáticas:

#### **Modulo Employee Central**

- Gestión de campos personalizados en Información del Personal (campo de tipo texto, gestión de permisos y carga masiva de estos). Se requiere agregar hasta un tope de 10 nuevos campos
- Gestión y actualización de estructura de remuneraciones, ajuste de reglas de negocio existentes para actualización de información. Se requiere que las actualizaciones de remuneraciones se realicen de forma automática utilizando la configuración de cálculo que debe ser ajustada.
- Gestión de objetos de los niveles de la estructura de la organización (organigrama)
- Se requiere revisión y corrección de las siguientes reglas:
  - Alertas - notificaciones: Las reglas configuradas de vencimientos no funcionan correctamente.
  - Gestión de posiciones en el organigrama. Vacantes y posiciones disponibles, regla de negocio para control de ocupantes.
- Adicionalmente relacionado a las reglas generadas en el sistema (tanto de ejecuciones programadas como de controles) se requiere capacitación y documentación orientado a la

gestión y uso (manuales).

- Los ingresos de personal no contienen todos los módulos de información definidos para cada empleado. Ej: remuneraciones, datos bancarios y otra información personalizada de la organización
- Validaciones de completitud del perfil empleado considerando no sólo capacitaciones, formación, idiomas sino toda la información personal. Revisar y ajustar reglas de porcentaje completitud del perfil.

### **Información relevante para la estimación del servicio:**

La estructura de remuneraciones está definida como una matriz de doble entrada la cual debe permitir actualizaciones periódicas. La matriz cuenta con grados con 4 niveles cada uno. Actualmente no contamos con la información para lograr actualizar esta matriz.

### **Módulo Time Off**

- Se deberá hacer revisión y corrección de la Implementación de Tiempo libre (Vacaciones), cálculo de licencia anual reglamentaria, cálculo de egreso, simulador para cálculo de licencias.
  - Revisión general de la generación de licencia anual reglamentaria
  - Al momento del egreso de un funcionario por cualquier motivo (renuncia, despido, etc), se debe contar con un detalle de la licencia anual generada en ese momento.
  - Ajuste a 0 (cero) de saldos de licencias al egreso.
  - Detalle accesible de licencias generadas, por año
  - Flujos de aprobación y delegación, se requiere contar con la información aportada por el usuario.
- Se debe incluir la revisión de los permisos y validaciones de las licencias

configuradas

- Revisión y corrección de mensajes al usuario. Ej. Se muestran advertencias confusas al cancelar licencias por un supervisor.
- Adicionalmente se deberá capacitar y realizar documentación de apoyo al personal de Ceibal (desarrollar manuales) sobre las configuraciones y gestión de los tipos de Time off

### **Información relevante para la estimación del servicio:**

Centro Ceibal se rige por el derecho laboral uruguayo y considera días de licencias de lunes a viernes sin considerar fines de semana y feriados.

### **Módulo Reclutamiento y Selección**

- Se requiere revisión y corrección de :
  - Work Flow cuando se realizan contrataciones internas y externas. Existen itinerarios rígidos.
  - Campos y mapeos entre EC y RCM, los campos heredados no siempre se transfieren en forma adecuada y algunos en forma errónea
  - Pérdida de la posición en la solicitud luego de aprobada
  - Permisos (RBP) en los grupos de gestión de reclutamiento (creación nuevos grupos y/o corrección de los grupos existentes). En Ceibal existen más de un analista para la gestión de reclutamiento y selección.
  - Envío de templates de oferta, se deberá corregir la cuenta con la cual se envía.
  - Ante cualquier cambio de los datos para la contratación diferente a lo aprobado en la solicitud se deberá generar una instancia de ingreso de

información con su aprobación.

- Revisión de errores en campos ej: campo entrevistador no permite su uso adecuadamente
- Los textos de la solicitud no admiten tildes del idioma español
  
- Se requieren cambios y ajuste en:
  - Los botones de postulaciones internas y externas. El usuario final no identifica el camino a seguir.
  - Creación de validación para postulaciones internas con la información desde EC a RCM. Se debe validar la completitud de la información del empleado
  - Creación Permisos (RBP) para Auditoría Interna
  - Gestión de candidatos duplicados. Ej: Una persona ya registrada en el sistema y realiza una postulación de forma externa el sistema no unifica al candidato con un único registro.
  
- Se requiere Análisis y Propuestas de cambio
  - Itinerario de aprobación: Actualmente los itinerarios no reflejan las posiciones y no validan si esta ya realizó la aprobación. El itinerario debe ser dinámico, adecuarse a los niveles de aprobación requeridos sin repetir los aprobadores.
  - Al momento de aprobar solicitudes no se dispone de todos los campos de información ingresadas. Ej. la cantidad solicitada no se muestra
  - En la aplicación móvil no se cuentan los campos de información básicos como por ej: Solicitante. Se requiere revisar y ajustar la vista en la aplicación



para contar con la suficiente información para realizar la aprobación correspondiente

- Gestión de reclutamiento y selección para búsquedas múltiples. Se requiere contar con un proceso que permita iniciar solicitudes de múltiples posiciones con iguales condiciones, unificando esa búsqueda en un único proceso de aprobación y selección. Luego cada candidato asume una de las posiciones.
- Capacitación y documentación acerca de la gestión de las solicitudes de personal.  
Ej: Actualmente no contamos con el conocimiento de las posibilidades del sistema en relación a modificar condiciones de una solicitud ya aprobada.

#### **Información relevante para la estimación del servicio:**

Actualmente, disponemos de un itinerario estático, al momento de iniciar una solicitud de puesto el solicitante agrega la información de requerimientos de la posición vacante. Luego este detalle es validado por el Analista de selección, una vez aprobado, el siguiente nivel de aprobación es el supervisor de solicitante, supervisor del supervisor, Presupuesto y por último Gerente General.

Ejemplo. Inicia Gerente TI,

1- Creador Gerente de TI

2- Aprueba Analista de Selección.

3- Aprueba Gerente General (Supervisor del solicitante)

4- Aprueba Gerente General (Supervisor del supervisor)

5- Aprueba Presupuesto (Función Personalizada)

6- Vuelve a aprobar Gerente General (Función personalizada de quien antes era Gerente General)

El itinerario debe ser dinámico, asociado a las posiciones y no a las personas, adecuarse a los niveles de aprobación requeridos sin repetir los aprobados.

## Reportes y Dashboards

- Incorporar 3 reportes nuevos de complejidad media. El objetivo principal es realizar en conjunto con el equipo técnico de Ceibal estos reportes a modo de capacitación en el armado y configuración de reportes.
- Migración y corrección de errores de los siguientes reportes/informes disponibles a la nueva versión (Story Report):
  - Reporte de datos de planilla de empleados (toda la información personal, relación laboral, remuneración, cambios en posición/contratos/carga horaria)
  - Reportes de novedades. Insumo crítico para la liquidación de haberes.
  - Reportes de Desempeño, tanto para el monitoreo y seguimiento de las Evaluaciones de desempeño en curso como así también reportes para el análisis gerencial de los resultados.
  - Reportes de reclutamiento. Seguimiento de procesos de selección. Candidatos. Tiempos de proceso de selección.
- Revisión y configuración de los perfiles de acceso a las diferentes reportes y dashboards especialmente de Performance and Goals
- Entregar documentación de apoyo al personal de Ceibal sobre las configuración y creación de nuevos reportes

## Performance and Goals

- Replicar 3 formularios de un año a otro. Se requiere capacitación al personal técnico y de gestión humana (max 10 personas), en el armado /configuración de los formularios año a año.
  - Los formularios actuales son:
    - Evaluación con personal a cargo
    - Evaluación sin gente a cargo
    - Evaluación al finalizar Periodo de Prueba

■ Objetivos

- Se requiere generar un nuevo formulario para los egresos de funcionarios
- Revisión y corrección de permisos en las diferentes etapas del itinerario de evaluación. Se debe poder visualizar el contenido por el Supervisor del Evaluador y Gerente de Gestión Humana
- Capacitar al personal de Ceibal técnico en las configuraciones de traspaso de formularios ya completados que deben pasar a un nuevo líder (mantener comentarios y notas colocadas por supervisor anterior)
- Realizar reportes para el seguimiento de resultados de las evaluaciones, incluyendo usuarios inactivos (competencias con sus notas y nota global)
- Se requiere configuración y capacitar al personal técnico de ceibal, de la funcionalidad de calibración
- Entregar documentación de apoyo al personal de Ceibal sobre las configuración de este módulo

## **B. ALCANCE DEL PUNTO 2**

Las hasta 3.000 horas a demanda podrán ejecutarse dentro de las oficinas de Ceibal (in situ) o de forma remota. Podrán ser horas de configuración, desarrollo, mantenimiento evolutivo, o investigación y de despliegue de nuevas funcionalidades dentro del producto.

Para el mantenimiento evolutivo, Centro Ceibal gestionará el proyecto, dividiendo los requerimientos en fases, con una metodología ágil a acordar con el proveedor.

Para cada fase, se entregarán los requerimientos a la empresa adjudicada, quien deberá estimar el esfuerzo de desarrollo necesario. Para cada fase o etapa, se requerirá la elaboración de entregables, como por ej. documentación relativa al proyecto. Una vez acordado con Centro Ceibal las horas que insumirá el desarrollo de cada fase, documentación requerida, período de garantía y la fecha de entrega de la misma, la empresa adjudicataria realizará el desarrollo.

Una vez informada la necesidad y los requerimientos de las tareas a realizar, el proyecto de mantenimiento evolutivo deberá comenzar como máximo en un plazo de 7 días calendario.



Las horas consumidas no pueden superar la estimación aprobada para la fase, salvo razones fundadas con aprobación del Centro Ceibal.

Las partes acordarán un período de garantía para cada entregable definido durante la etapa de ejecución del proyecto, considerando 30 días calendario como una pauta general.

Cualquier modificación en el equipo de trabajo deberá ser notificada previamente (mínimo una semana) por escrito al Centro Ceibal, y su integración al equipo quedará sujeta a la aprobación del Centro Ceibal.

Se acordarán con el proveedor las etapas de transferencias de conocimiento y auditorías de desarrollo durante el transcurso del proyecto, las mismas podrán ser de forma presencial en Ceibal. Se podrán coordinar reuniones presenciales o por videoconferencia de forma periódica, según lo requiera el proyecto.

Para el mantenimiento evolutivo, en modalidad horas, Centro Ceibal podrá solicitar un consultor especialista con dedicación exclusiva por un periodo acordado, el que será gestionado por Ceibal y trabajará en los días y horario habitual del Centro Ceibal (lunes a viernes de 9 a 17 hs - hora local Uruguay, excepto feriados comunes y no laborables). Esto podrá ser tanto en modalidad remota como in situ, dependiendo de las necesidades de Ceibal.

### **3. SERVICIO A CONTRATAR**

La contratación del punto 1 consta de un único servicio a precio cerrado, que incluirá los ítems detallados a continuación,

1. Servicio de consultoría y desarrollos para solucionar los temas planteados en el punto 2.A Alcance del servicio
2. Realizar documentación técnica de los cambios realizados (configuraciones)
3. Realizar instructivos para usuarios finales
4. Capacitaciones detalladas en el alcance a los equipos técnicos y de gestión humana (maximo 10 personas)

La contratación del punto 2 serán horas contratadas a demanda según las necesidades de Centro Ceibal.

#### **4. 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 con las mismas competencias o superiores 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 podrá ser realizado de forma mixta, remota e in situ en las oficinas de Centro Ceibal.

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 Consultores Senior con experiencia comprobable de al menos 3 años 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 y privacidad definidas por Centro Ceibal, y que constan en el **Anexo 7** del presente.

Se deberá mantener registro, en la herramienta definida por Centro Ceibal, 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.

## 5. OFERTA

### A. MODALIDAD DE COTIZACIÓN

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

Completar todas las celdas en blanco		Costo (imp. incl.)
1	2.A Servicio de corrección y ajustes del producto	
2	2.B Valor hora (considerando un máximo de 3.000 hs a ejecutar en dos años)	

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 30 horas).

### B. MODALIDAD DE PAGO

La facturación se realizará por hitos/entregables de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo acordado para el punto 1. Los hitos deberán estar aprobados previamente por Ceibal.

Para el punto 2 se facturará mensualmente las horas incurridas y registradas en el sistema que determine Centro Ceibal.

### C. 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 a alto nivel de las actividades a realizarse y cronograma con hitos claros y definidos para el Punto 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.

#### D. EVALUACIÓN

Evaluación Técnica:

El criterio de evaluación técnica de los oferentes será en base al cumplimiento de las especificaciones para la prestación del servicio (sección 5,c), y contemplando aceptación de las tablas de consideraciones de seguridad y SLA.

Se procederá a estudiar la oferta económica de aquellas propuestas que hayan superado el 60% de los puntos totales correspondientes a la evaluación técnica.

Evaluación Técnica	Puntaje Máximo
Antecedentes de la empresa oferente	20
Recomendaciones	10
Propuesta y Plan de trabajo	30
Antecedentes del equipo de trabajo	40

Evaluación general de la propuesta:

<b>Evaluación Técnica</b>	<b>% Máximo</b>
<b>Propuesta técnica-funcional</b>	60
<b>Oferta económica</b>	40
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



## **6. 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 infringir 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.

## **7. ANEXOS**

### 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 o servicio. Ordenar del más reciente al más antiguo. Sólo antecedentes que aplique al llamado.

Institución contratante	Contacto responsable de dicha institución, cargo, teléfono, mail	Descripción y alcance del proyecto o servicio 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	



## PERFILES REQUERIDOS

### Tabla: Resumen de antecedentes del equipo de trabajo para el servicio

Cuadro excluyente a completar por cada consultor propuesto para dar el servicio.. Ordenar del más reciente al más antiguo. Sólo antecedentes que aplique al llamado.

Nombre consultor	Formación y certificaciones	Proyectos / servicios de referencia para este llamado	Período en el que fue realizado Duración en meses	Horas dedicadas en total	Módulos de SAP SF del antecedente

## I. 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 incluyendo en caso de que corresponda, la justificación de dicho rechazo.
- Coherencia y plazo de facturación: En base a las hitos u 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, dónde el resultado esperado no se obtuvo.

Se considera una No conformidad cuando se incumplan 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.

#### **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.



## REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD PARA LA COMPRA 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**