Informe de Conformidad

Servicio de Gestión de Incidentes Cibernéticos - Plurianual 2019-2020 - ID N° 363.780 - Contrato UOC N° 20/2019

Periodo: Noviembre 2020.
Cantidad: 1.
Monto: Según Contrato UOC N° 20/2019.
Descripción:
El informe presentado por la empresa en fecha 02 de diciembre de 2020 por correo electrónico corresponde (se adjunta copias de correos electrónicos).
Los trabajos realizados y presentados fueron desarrollados conforme se establece en el Pliego de Bases y Condiciones:

PLAN DE ENTREGA
El proveedor prestador del servicio ha superado los tiempos de recepción y análisis preliminar (triage) de los reportes de incidentes debido a problemas técnicos inimputables al proveedor (ver Observaciones). En relación al tiempo promedio de gestión del incidente cibernético, desde su recepción, análisis preliminar y ejecución de acciones no ha superado las 72 horas. Detalle de promedio de tiempos de prestación del servicio

- Tiempo promedio de respuesta de atención de reportes: 24h 39m 45s (leer observación más abajo)
- Tiempo promedio de resolución de incidentes cibernéticos:7h 49m 2s
- Tiempo promedio de resolución de reportes cibernéticos: 34h 20m 10s

ANEXO C – TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LOS SERVICIOS A SER ADQUIRIDOS

MODALIDAD Y NIVEL DE SERVICIO:
Se informa que el analista designado por el proveedor para la asistencia presencial de los servicios en las oficinas del MITIC, Señor Raúl Benítez ha asistido en los horarios establecidos, conforme al registro de marcación que se adjunta. **Obs.:**

- En el marco de la Emergencia Sanitaria COVID-19, declarada mediante la Ley N" 6.524/2020, el mencionado analista se ha adecuado a las disposiciones que establecen el horario diferenciado de 08:00 a 15:00 y el trabajo en cuadrilla (comunicado mediante CIRCULAR MITIC DGTH N° 028/2020, en el marco del Decreto N° 3619 de fecha 24 de mayo de 2020, "POR EL CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DECLARADA EN EL TERRITORIO NACIONAL POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19) CORRESPONDIENTES A LA FASE 2 DEL PLAN DE LEVANTAMIENTO GRADUAL DEL AISLAMIENTO PREVENTIVO GENERAL (CUARENTENA INTELIGENTE)", en su artículo 7°), compensando el trabajo con la modalidad de teletrabajo, mediante el acceso remoto al sistema de gestión de incidentes RTIR, en el que queda registro detallado de las labores realizadas.
- Desde la fecha 9 hasta el 20 de noviembre del 2020 el señor Arnaldo Maidana ha reemplazado al señor Raúl Benitez Netto en sus funciones de analista, conforme fue informado según anexo.
- El sr. Arnaldo Maidana no tuvo acceso rápidamente a la VPN del MITIC (necesario para el acceso al sistema de gestión de incidentes), debido a inconvenientes administrativos, esto hizo que no pueda acceder al sistema de gestión de incidentes inmediatamente e influyera en el tiempo de respuesta de varios reportes y superarse el tiempo de 24 horas de respuesta.
- En vista de la renuncia del señor Raúl Benítez Netto informada por la empresa ONE S.A. conforme anexo, desde 23 de Noviembre del 2020 la señora Sara López se ha incorporado como analista en su reemplazo.

De lo expuesto se concluye que el servicio prestado por la empresa ONE S.A., fue realizado y desarrollado conforme a lo establecido, cumpliendo con los tiempos de respuesta y niveles de servicio establecidos en el

Ing. Gabriela Ratti
Dir. Gral. Ciberseguridad y Protección de la Información
Ministerio de Tecnología de la
Información y Comunicación - MITIC

Escaneado con CamScanner

Ministerio de
TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

GOBIERNO
NACIONAL

Pliego de Bases y Condiciones y Contrato respectivo, por lo cual se emite la presente conformidad del servicio.

Ing. Gabriela Ratti
Directora General de Ciberseguridad y Protección a la Información

Ing. Gabriela Ratti
Dir. Gral. Ciberseguridad y Protección de la Información
Ministerio de Tecnología de la
Información y Comunicación - MITIC

Escaneado con CamScanner