Ministerio de
TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

GOBIERNO
NACIONAL

Informe de Conformidad

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

Periodo: Setiembre 2020.
Cantidad: 1.
Monto: Según Contrato UOC N° 20/2019.
Descripción:
El informe presentado por la empresa en fecha 02 de octubre 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 cumplido en los tiempos de recepción y análisis preliminar (triage) de los reportes de incidentes no superando las 24 horas. 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: 22hs. 37min. 53seg.
- Tiempo de resolución de incidentes cibernéticos: 22hs. 34min. 22seg.
- Tiempo promedio de resolución de reporte cibernéticos: 40hs. 5min. 5seg.

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.

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 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