

REQUISITOS PARA SERVICIOS DE OUTSOURCING

Contratos bajo la modalidad de outsourcing o tercerización, a personas naturales o jurídicas, para la atención parcial o total de los distintos canales o de los dispositivos usados en ellos, o que en desarrollo de su actividad tengan acceso a información confidencial de la entidad o de sus clientes, deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

Incluir en los contratos que se celebren con terceros o en aquellos que se prorroguen, por lo menos, los siguientes aspectos:

Niveles de servicio y operación. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio y operación definidos por Previsora

Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.

Toda la información que gestione el proveedor en el marco del contrato con Previsora es de propiedad de Previsora y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato

El proveedor sólo debe hacer uso de software debidamente licenciado para la ejecución del contrato, en caso de requerir el uso de software libre debe tener autorización de seguridad informática de Previsora

En caso de requerir conexión directa con los sistemas de información de Previsora, el proveedor debe conectarse a la red mediante un canal dedicado seguro, utilizando algoritmos de cifrado fuerte reconocidos internacionalmente, brindando al menos los niveles de seguridad ofrecidos por 3DES o AES o superior.

Si requiere conectarse a la red de Previsora debe tener equipos (computadores, scanner, impresoras, etc.) que soporten protocolo 802.1x, los computadores y dispositivos que se requiera conectar a la red, deben cumplir con los controles de seguridad informática de Previsora

Cumplir con las normas de seguridad física de la Previsora

El proveedor debe reportar al supervisor del contrato y a la mesa de servicios de Previsora, cualquier evento o incidente de seguridad de la información ya sea que se relacione con información o los dispositivos que la soporta.

El proveedor debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y la debe efectuar la destrucción de la misma una vez finalizado el servicio.

El proveedor o tercero deberá cumplir obligatoriamente las políticas de seguridad definidas por Previsora.

El proveedor debe identificar visiblemente a los terceros contratados para la prestación de los servicios para Previsora.

El proveedor debe implementar mecanismos de cifrado fuerte para el envío y recepción de información con Previsora

El proveedor debe contar con un plan de contingencia que permita garantizar la continuidad de los servicios prestados a Previsora en situaciones de adversidad. Previsora podrá realizar pruebas al plan de continuidad cuando lo considere necesario

Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales de distribución de servicios para clientes y usuarios que contenga por lo menos lo siguiente: fecha, hora, código del equipo (para operaciones realizadas a través de IVR: el número del teléfono desde el cual se hizo la llamada; para operaciones por Internet: la dirección IP desde la cual se hizo la misma; para operaciones con dispositivos móviles, el número desde el cual se hizo la conexión) número de la operación, cuenta(s), costo de la misma para el usuario.

Mantener a disposición de la SFC estadísticas anuales con corte a 31 de diciembre de cada año respecto de la prestación de servicios a través de cada uno de los canales de distribución, que contemplen: el número de operaciones realizadas y el nivel de disponibilidad del canal. Esta información deberá ser conservada por un término de tres (3) años.

Grabar las llamadas realizadas por los clientes a los centros de atención telefónica que conlleven a la consulta o actualización de su información.