

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

ANEXO 4 - ESPECIFICACIONES SEGURIDAD PARA OPERACIÓN DE LA LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAMARA POR OUTSOURCING-GRUPO 1- CONTACT CENTER

SEGURIDAD FISICA		Cumple			
1	Controles de acceso a empleados	SI		NO	
2	El área de la campaña tiene cerramiento	SI		NO	
3	Controles de acceso a particulares	SI		NO	
4	Otros Controles de Seguridad	SI		NO	
5	Normas y políticas para la administración de la seguridad física (manuales o documentación de los procesos)	SI		NO	
6	Permitir realizar auditorías por parte de la CCB o un tercero autorizado	SI		NO	

SEGURIDAD INFORMATICA		Cumple			
1	El proveedor garantiza la utilización de software debidamente licenciado?	SI		NO	
2	Las estaciones poseen antivirus?	SI		NO	
3	Las estaciones poseen algún mecanismo anti Spam	SI		NO	
4	El proveedor tiene establecido Políticas de seguridad informática ? (manuales o documentación de los procesos)	SI		NO	
5	Procedimientos de auditoria al cumplimiento de las políticas de seguridad informática (revisiones periódicas)	SI		NO	
6	Seguridades en la red (firewalls, VPN, IDS, etc.)	SI		NO	
8	Cumple con los requisitos dispuestos en la circular 042	SI		NO	
10	Garantizar la confidencialidad y protección de la información de las bases de datos enviadas desde la CCB hacia el Contact y Viceversa. Así como garantizar la protección de la confidencialidad de los datos que se lleguen a almacenar en sus sistemas de información.	SI		NO	
11	Garantizar la eliminación total y segura de la información de la CCB, una vez finalizada la relación contractual.	SI		NO	
12	Poseer controles que eviten la fuga de información de las instalaciones del Oferemte. (Control de contenidos para la utilización del Internet, Correo electrónico)	SI		NO	

CONTINGENCIAS		Cumple			
1	Cubrimiento de contingencias inmediato por picos de llamadas salientes	SI		NO	
2	Cubrimiento de contingencias inmediatos por picos de llamadas entrantes	SI		NO	
3	Sede alterna que sirva como plan de contingencia y para dividir la operación de entrada y/o salida durante la temporada de renovación y por seguridad de continuidad inmediata de la operación en caso de cualquier eventualidad.	SI		NO	
4	cubrimiento de contingencias y ausencias de agentes base, agente Inhouse y Asesores especializados tanto IN como OUT	SI		NO	
5	Mantenimiento técnico y locativo con periodicidad mensual sin que se afecte el servicio	SI		NO	
6	Generar un programa aplicativo que permita dar continuidad del servicio en el momento en que la red o sistemas presenten fallas	SI		NO	
7	Ampliación de canales en caso de temporada alta o cuando se presenten pico altos de llamadas	SI		NO	

RESPALDO DE CONTINGENCIAS		Cumple			
1	Garantizar disponibilidad de Servicio del 99.7% para lo cual debe disponer de un plan de contingencia de negocio el cual se solicita adjuntar (caídas del servicio por cortes de luz, daños en servidores, daños en blade, fibras ópticas, disponibilidad de canales, enlace de comunicaciones red y datos)	SI		NO	

Firma Representante Legal