

ANEXO No. 6 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Capacitar agencias de viajes en estándar de seguridad de datos para la industria de tarjeta de pago (payment card industry data security standard) o PCI DSS y validar de manera virtual y en tiempo real el cumplimiento del mismo.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Coordinar reunión inicial con el Comité de Seguimiento.	Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de seguimiento* del contrato, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades. <i>* Comité de seguimiento del contrato: Conformado por el supervisor del contrato, profesional designado por FONTUR, y representante de Anato.</i>	Reunión inicial con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
2. Desarrollar Fase1: Previa.	2.1. Entregar para cada agencia de viajes el marco documental de los controles requeridos para el cumplimiento de la PCI-DSS, de acuerdo a la normativa vigente.	Marco documental por cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	2.2. Realizar a cada agencia de viajes un taller virtual de asesoría general para la implementación de controles técnicos.	Taller virtual de asesoría para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	2.3. Identificar los controles recurrentes (Business as usual) realizados por la agencia de viajes en el momento del diagnóstico.	Controles recurrentes por agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	2.4. Definir y realizar un diagnóstico inicial y proponer un plan de acción del proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS), para cada Agencia de Viajes.	Diagnóstico y plan de acción para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	2.5. Socializar de manera virtual y en tiempo real en cada una de las Agencias de Viajes los resultados del diagnóstico y plan de acción para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en el proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS).	Socialización a cada agencia de viajes del diagnóstico y plan de acción.	De acuerdo con el cronograma.
	Nota: A la culminación de la etapa el contratista deberá proporcionar a cada una de las agencias de viajes beneficiaria: El paquete documental (políticas, procedimientos e instructivos) según el esquema de cumplimiento aplicable a la organización; mapa Business as usual (tareas recurrentes) y el manual de apoyo para implementación de controles técnicos.	Entregables Fase 1.	De acuerdo con el cronograma.
3. Desarrollar Fase 2: Implementación.	3.1. Aplicar para cada agencia de viajes los controles establecidos en la fase previa.	Aplicar los controles definidos en la fase anterior, a cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	3.2. Realizar el soporte a las actividades necesarias para alcanzar el cumplimiento de los requisitos según las políticas y procedimientos del marco documental del estándar PCI-DSS y su nivel de aplicabilidad. El soporte debe realizarse a cada agencia de viajes de forma remota sin alterar el tiempo de implementación del mismo.	Soporte a cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	3.3. Capacitar y brindar asistencia técnica de manera virtual y en tiempo real a cada Agencia de Viajes para la implementación de los requisitos exigidos en el proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS).	Capacitación y asistencia técnica a cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.

4. Desarrollar Fase 3: Pruebas técnicas para cumplimiento.	4.1. Realizar a cada agencia de viajes el "ethical hacking" y el escaneo de vulnerabilidades con el fin de identificar aquellas que se presenten en la infraestructura tecnológica de la organización. El alcance para las pruebas técnicas corresponde a todo el CDE (Entorno de datos de titulares de tarjeta) identificado en la fase 1.	Ethical hacking y escaneo de vulnerabilidades para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	4.2. Realizar auditoría de manera virtual y en tiempo real para el cumplimiento del proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS), en cada Agencia de Viajes.	Auditoría para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	4.3. Realizar para cada agencia de viajes el diligenciamiento previo del SAQ (Self Assessmentt Questionnaire).	Diligenciamiento previo del SAQ para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	4.4. Realizar para las agencias de viajes que lo requieran el plan de acción para el cumplimiento de las no conformidades.	Plan de acción para las no conformidades en las agencias de viajes que lo requieran.	De acuerdo con el cronograma.
	Nota: A la culminación de la etapa el contratista deberá proporcionar a cada una de las agencias de viajes beneficiaria: Informe técnico test de penetración, ingeniería social y pruebas de transmisión e interceptación de datos; matriz de análisis de vulnerabilidad; reportes de pruebas generadas por la plataforma SAQ (Self Aessmentt Questionarie).	Entregables Fase 3.	De acuerdo con el cronograma.
5. Desarrollar Fase 4: Cumplimiento y seguimiento al cumplimiento.	Realizar para cada agencia de viajes el diligenciamiento del SAQ (Self Assessmentt Questionnaire) a través de la verificación de los controles implementados en las fases 2, 3 y 4 y el marco de aplicabilidad definido en la fase 1. El diligenciamiento se realizará a través de la plataforma para diligenciar el SAQ trimestralmente.	Diligenciamiento del SAQ para cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	Brindar herramienta y acompañar la evaluación de seguimiento de manera trimestral a cada agencia de viajes (por un año).	Brindar herramienta y acompañar evaluación de seguimiento de manera trimestral, a cada agencia de viajes.	De acuerdo con el cronograma.
	Coordinar una (1) reunión trimestral de forma virtual o presencial con el Comité de Seguimiento, con el propósito de verificar los escaneos de vulnerabilidades, de los cuales se deberá entregar los correspondientes informes trimestrales, todo ello luego de realizar la capacitación e implementación del proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS).	Coordinar reunión trimstral con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
	Nota: A la culminación de la etapa el contratista deberá proporcionar a cada una de las agencias de viajes beneficiaria: Reporte SAQ por parte de la plataforma; AoC (declaración de cumplimiento) emitido por la SAQ y que deberá ser firmado por parte de la empresa; certificado de cumplimiento emitido por la plataforma; Certificado digital emitido por SAQ para uso de página web; Sello físico de cumplimiento emitido por SAQ para establecimiento comercial.	Entregables Fase 4.	De acuerdo con el cronograma.
6. Coordinar reunión con el Comité de Segumiento - Informe de la capacitación e implementación del PCI DSS.	Coordinar una (1) reunión con el Comité de Seguimiento con el propósito de presentar el informe correspondiente a la capacitación e implementación del proceso de Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI - DSS).	Reunión - Informe de la capacitación e implementación del PCI DSS.	De acuerdo con el cronograma.
7. Coordinar reunión con el Comité de Seguimiento - Informe final.	Coordinar una (1) reunión con el Comité de Seguimiento con el propósito de presentar el informe final correspondiente a la evaluación de seguimiento trimestral.	Reunión - Informe final.	De acuerdo con el cronograma.

Nota 1: El número de agencias de viajes beneficiaras serán de hasta ochenta y una (81) y serán resultado de la convocatoria realizada por ANATO. Para el inicio de la ejecución del contrato es necesario contar con al menos

cincuenta (50) Agencias de Viajes a nivel nacional.

Nota 2: Este proyecto aplica sólo para las Agencias de Viajes que se encuentren en los niveles 3 y 4, de conformidad con la categorización para agencias de viajes y de acuerdo a los requerimientos establecidos por las marcas de tarjetas.

Nota 3: El contratista deberá suministrar la plataforma virtual para el desarrollo de las actividades, así mismo, las herramientas y material de trabajo para el cumplimiento del objetivo.

Nota 4: El proceso de capacitación e implementación se hará de forma virtual y personalizada a cada Agencia de Viajes.

Nota 5: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 6: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 7: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EL CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.