

BCIE



Banco
Centroamericano
de Integración
Económica

Términos de Referencia

Servicios de Monitoreo y Gestión de la plataforma de Seguridad de Información del BCIE tipo SOC (Security Operation Center)

Licitación Pública

002/2024

Febrero/2024

Índice

Información Institucional	1
Condiciones de los Términos de Referencia	1
1. BIENES y/o SERVICIO REQUERIDO.....	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Propósito u Objetivo Contratación	2
1.3 Alcance de los Servicios	2
1.4 Experiencia General y Específica Requerida del Contratista.....	4
1.5 Experiencia del Equipo de Trabajo Requerido	4
1.6 Entregables	5
1.7 Plazo de la Contratación	5
1.8 Garantías	5
1.9 Obligaciones del Contratista.....	6
1.10 Obligaciones del Banco	6
1.11 Honorarios y Forma de Pago	6
1.12 Inmunidades, Exenciones y Privilegios	7
1.13 Coordinación Supervisión de los Servicios.....	7
1.14 Plan de Continuidad del Servicio.....	7
2. EVALUACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	8
2.1 Forma de Evaluación de la Oferta	8
2.2 Evaluación Técnica 80%.....	8
2.3 Evaluación Económica 20%	9
2.4 Forma de Presentación de la Oferta	9
2.5 Contenido de la Oferta Técnica	9
2.6 Documentación de Cumplimiento	11
2.7 Contenido de la Oferta Económica.....	12
2.8 Idioma de la Oferta.....	12
2.9 Forma de Presentación de la Oferta	12
2.10 Fecha Límite de Presentación de las Ofertas.....	13
2.11 Coordinación y Plazo de Consultas	13
2.12 Validez de las ofertas.....	13
3. NORMAS GENERALES.....	14
3.1 Estándares de Desempeño	14
3.2 Derechos del Banco	14

3.3	Razones de Descalificación de Ofertas	14
3.4	Prohibiciones	15
3.5	Protestas o Apelaciones sobre el proceso de Adjudicación.....	15
3.6	Cláusula de Confidencialidad	16
3.7	Aceptación del Código de Ética	16
3.8	Anexos	16

Información Institucional

El Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) es una institución financiera multilateral de desarrollo, que tiene como objeto promover la integración económica y el desarrollo económico y social equilibrado de la región centroamericana, que incluye a los países fundadores y a los países regionales no fundadores, atendiendo y alineándose con los intereses de todos los socios.

El BCIE surgió en 1960 como brazo financiero de la integración y el desarrollo de Centroamérica, siendo un organismo Sui Generis tanto por la amplitud de campos en que tiene competencia o puede desarrollar en sus operaciones, como por su objeto y principios fundacionales. Desde esa fecha, hasta entonces el BCIE ha contado con la dirección de personas visionarias que con su liderazgo han hecho realidad los propósitos para los cuales el BCIE fue creado.

El BCIE cuenta con 15 países socios:

- Países fundadores: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica
- Países regionales no fundadores: Panamá, República Dominicana y Belice
- Países extrarregionales: México, República de China (Taiwán), República Argentina, Colombia, Reino de España, Cuba y República de Corea.

El BCIE tiene su sede en Tegucigalpa, Honduras con oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, República de China (Taiwán), República de Corea, República Argentina y el Reino de España. Para mayor información visite el sitio web del BCIE, www.bcie.org.

Condiciones de los Términos de Referencia

El presente documento de Términos de Referencia es propiedad del BCIE, y su contenido no podrá ser reproducido por medios mecánicos o electrónicos, ni redistribuido sin el consentimiento de la Institución.

Recíprocamente, el BCIE se compromete a no revelar, copiar o divulgar la información proporcionada por los oferentes en respuesta a la presente licitación pública.

Los presentes Términos de Referencia no obligan a ninguna persona natural o jurídica a presentar una propuesta. De la misma manera, la presentación de propuestas por parte de los oferentes no obliga al BCIE a concretar ninguna contratación.

Los presentes Términos de referencia, así como la propuesta técnica y económica presentada por el oferente seleccionado formarán parte de los anexos del contrato a ser suscrito para los servicios requeridos.

1. BIENES y/o SERVICIO REQUERIDO

1.1 Antecedentes

Ante las permanentes y crecientes amenazas y ciberataques de seguridad a los que está expuesto el Banco, es necesario contar con servicios permanentes de monitoreo que permiten prevenir, detectar, contener y gestionar cualquier incidente de seguridad. Conscientes de esta situación, desde hace ya varios años el Banco cuenta con el apoyo de una empresa especializada que brinda estos servicios, sin embargo, por normativas internas y por transparencia se hace necesario que periódicamente se efectúe un proceso de licitación para asegurar que el Banco siempre cuente con las mejores condiciones y calidades de servicio conforme evoluciona el mercado.

1.2 Propósito u Objetivo Contratación

1.2.1 El BCIE requiere contratar una empresa especializada en Servicios de Seguridad de Información, en adelante denominado “El Contratista”, para que provea al Banco un servicio de monitoreo y de gestión permanente de la plataforma de Seguridad de Información del Banco tipo SOC(Security Operation Center), el cual deberá incluir los servicios de monitoreo, detección, contención y gestión de incidentes de seguridad tecnológico bajo un esquema de servicio de 24 horas al día, los 7 días de la semana durante un año (24x7x365).

1.3 Alcance de los Servicios

Los servicios deberán cubrir la realización de las siguientes actividades:

- 1.3.1 Servicios de monitoreo, prevención, detección, reacción y recuperación ante cualquier incidente de seguridad de información de la plataforma tecnológica del BCIE bajo un esquema 24x7x365 sobre las plataformas SIEM Trellix para plataforma onpremises y SIEM Microsoft Sentinel para equipos en la nube de Azure del Banco.
- 1.3.2 Realizar monitoreo permanente de logs y de bitácoras de todos los equipos de seguridad de seguridad integrados a las dos plataformas SIEM que están incluidas dentro del alcance del servicio identificando eventos inusuales y correlacionando los mismos permanentemente. Como referencia, actualmente están integrados a la plataforma SIEM del BCIE cerca de 350 equipos entre Servidores (Windows, Unix) equipos de comunicación CISCO, Bases de datos Oracle y MS-SQL, IPS Trend Micro, Trellix ATDs, Firewalls CISCO ASA, entre otros.
- 1.3.3 Gestión de módulos de seguridad de la plataforma applicativa del Banco que incluye principalmente nuestros sistemas de Core banking, ERP y de aplicativos Middle. La Gestión incluye un volumen promedio de 100 requerimientos semanales de asignación, modificación o eliminación de accesos de usuarios finales. Este servicio MSSP (Gestionado) deberá proveerse bajo un esquema 8x5 (durante el horario de oficina del Banco) y con una asignación mínima de 3 recursos en sitio en las Oficinas del BCIE en Honduras (Un recurso N2 y dos recursos N1. Se puede manejar también un esquema híbrido de trabajo con algunos días de forma presencial y otros de forma remota o totalmente de forma remota, pero con asignación exclusiva para los servicios requeridos por BCIE. En estos últimos dos casos).

- 1.3.4 Realización de un ejercicio anual de revisión de la configuración y salud de la herramienta Trellix SIEM, propiedad del BCIE (Health Check - Assesment).
- 1.3.5 Realización de un ejercicio anual de revisión de la configuración y salud de la herramienta SIEM Microsoft Azure Sentinel utilizada en la nube del Banco en Azure.
- 1.3.6 Mantener la debida configuración de la consola del SIEM Central del Proveedor y de las consolas SIEM del BCIE, asegurando el debido mantenimiento y configuración de la conexión VPN entre ambas herramientas; así como la creación y mantenimiento de casos de uso en los SIEM del Banco.
- 1.3.7 Ofrecer por lo menos un conjunto mínimo de 24 horas anuales que el BCIE pueda utilizar para servicios de análisis forenses. En este sentido se deberá preestablecer las tarifas adicionales por hora o por paquetes de horas que el Banco pagaría en caso de que requiera de horas adicionales para investigaciones o análisis forenses y que serían pagadas por requerimiento del Banco.
- 1.3.8 Realización de al menos un análisis al año de vulnerabilidades sobre los aplicativos web del Banco (Web Application Vulnerability Assesment WAVA), considerando un máximo de 50 aplicaciones web. Las mismas podrán realizarse integralmente o bajo solicitud individual.
- 1.3.9 Monitoreo permanente de la reputación de la compañía en internet y redes sociales (Branding) con la posibilidad de hacer take-down de sitios que impliquen un riesgo real para el Banco.
- 1.3.10 Monitoreo del Branding en redes sociales de hasta un máximo de 20 ejecutivos del Banco
- 1.3.11 Provisión de reportes diarios con eventos y desempeño de la plataforma de Seguridad monitoreada y reportes de seguimiento mensual del servicio.
- 1.3.12 El Contratista debe indicar la localización física desde donde se prestarán los servicios de SOC, así como los controles BCP con que cuenta para asegurar la redundancia de servicios en caso de caídas o contingencias en el sitio principal del servicio. Es requerido que por lo menos tenga su DRP en un sitio geográfico o país diferente al que se encuentra el sitio principal y deseable que cuente con un SOC de contingencia completamente operativo en otro país que tenga la capacidad de absorber los servicios del sitio primario en casos de falla. En caso de teletrabajo El Contratista debe indicar la forma para prestar su servicio de forma remota y la forma en que garantiza la seguridad del servicio.
- 1.3.13 El Contratista debe garantizar que sus servicios SOC cuentan con redundancia a nivel de proveedores de enlaces de internet (ISP) y de telefonía.
- 1.3.14 El Contratista debe garantizar que cuenta con un BCP debidamente probado.
- 1.3.15 El Contratista debe identificar la herramienta o software de mesa de servicio con que cuenta para el registro y gestión de incidentes.
- 1.3.16 El Contratista debe contar con plataforma segura para el envío de correos, reportes e información general asociada con el Servicio.
- 1.3.17 El Contratista debe garantizar que su plataforma y servicios tiene la capacidad de conectarse, monitorear y administrar la consola SIEM Trellix del Banco y Azure Sentinel, y que la conexión se hará mediante conexión segura VPN punto a punto.
- 1.3.18 El Contratista debe documentar la metodología de implementación de los servicios la cual deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos:
 - a) Evaluación de la situación actual de las herramientas SIEM ya implementadas en el BCIE a fin de validar las reglas configuradas y de identificar nuevas reglas o alertas que deberían ser configuradas (Assesment).
 - b) Protocolo para configuración de nuevas reglas y activos que se requieran para mejorar el monitoreo.
 - c) Definición de protocolos de gestión de incidentes de seguridad.
 - d) Definición de matriz de contactos de escalonamiento de soporte y responsables de los servicios y activos cubiertos por el servicio.

- e) Integración entre los SIEM del BCIE y el SIEM del proveedor.
- 1.3.19 El Contratista debe especificar los acuerdos de servicio SLAs que se compromete a cumplir.

1.4 Experiencia General y Específica Requerida del Contratista

- 1.4.1. **Experiencia General:** La empresa debe contar con amplia experiencia en provisión de servicios de seguridad de información y ciberseguridad y debe contar con capacidad de brindar los servicios en Centroamérica, con al menos 5 años de experiencia en el mercado brindando servicios.
- 1.4.2. **Experiencia Específica:**
- a. El Contratista debe contar con certificaciones en estándares de seguridad como por ejemplo ISO-27001, FIRST, SOC-2 report, CERT (Computer Emergency Response Team), PCI-DSS, ITIL, COBIT, e ISO 22301.
 - b. El Contratista debe acreditar experiencia en provisión de al menos 3 servicios similares tipo SOC, para lo cual, deberá indicar por lo menos tres referencias de servicios similares que tenga implementados con clientes de América Latina, adjuntando las cartas de referencia correspondientes.
 - c. El Contratista debe acreditar que tiene personal con experiencia y deseable certificado en las siguientes plataformas:
 - i. Trellix (SIEM, XDR, EDR, ATDs)
 - ii. TrendMicro (IPSs)
 - iii. CISCO (Firewall, Umbrella)
 - iv. Azure (SENTINEL)
 - v. ExtraHop NDR
 - vi. IMPERVA (Database firewall)

1.5 Experiencia del Equipo de Trabajo Requerido

- 1.5.1 El equipo de trabajo asignado al servicio debe tener experiencia en el monitoreo, identificación y contención de incidentes de seguridad, y específicamente en monitoreo de consolas de correlación de eventos tipo SIEM, preferiblemente de la plataforma Trellix y Microsoft Azure Sentinel. Se debe anexar la hoja de vida de cada una de las personas y documentos que evidencien la experiencia.
- 1.5.2 El personal que brindará los niveles de servicio N2 y N3 debe contar con certificaciones tanto a nivel de productos como de metodologías relevantes para la prestación de los servicios. En este sentido el Proveedor deberá indicar el número de personas que permanentemente estarán disponibles para la atención de servicios N1, N2 y N3 y documentar las diferentes certificaciones con que cuenta su personal, los cuales preferiblemente deberán incluir: Certificaciones en ISO-27001, CEH (Certified Ethical hacker), CHFI (Computer Hacking Forensic Investigator), CISM (certified Information Security Manager), CISSP (Certified Information Systems Security Professional), ECIH/CIHE (Certified Incident Handler) en las plataformas de seguridad con las que debe trabajar (McAfee/trellix SIEM, McAfee ATP, Trend Micro IPS, CISCO Umbrella DNS, Microsoft Azure Sentinel, Sophos email Security, forcepoint DLP, Forcepoint email gateway y en las plataformas que va a monitorear (Cisco Firewall ASAs, Microsoft Azure, Microsoft AIP, Bases de datos Oracle y SQL, entre otras). Para ello se debe

detallar y adjuntar copia de las diferentes certificaciones por cada una de las personas que compondrán los niveles N1, N2, y N3 del SOC.

1.6 Entregables

- 1.6.1. Acta de aceptación de la Interconexión, configuración y pruebas de las plataformas SIEM Trellix del BCIE, Azure Sentinel con el SOC del proveedor, incluyendo la habilitación del servicio de monitoreo bajo un esquema 24x7x365.
- 1.6.2. Informe mensual del Servicio que incluya por lo menos: estadísticas de eventos de seguridad detectados y gestionados, casos de uso configurados y recomendados, riesgos u oportunidades de mejora en el servicio, eventos de reputación de la compañía en internet y redes sociales (Branding de la compañía) eventos de reputación de ejecutivos VIP en redes sociales (branding de altos ejecutivos), resumen del estado de tickets posteados al SOC, resumen de análisis forenses realizados si aplica, consumo de horas y si los hubiere.
- 1.6.3. Reporte diario de estado de la plataforma de seguridad del Banco, identificando principales alertas, eventos o incidentes identificados y gestionados, así como eventuales nuevas amenazas relevantes del mercado y la industria.
- 1.6.4. Informe anual de revisión de la configuración y salud de la herramienta McAfee/Trellix SIEM propiedad del BCIE (Assessment – Health Check) con recomendaciones.
- 1.6.5. Informe anual de revisión de la configuración y salud de la herramienta SIEM Microsoft Azure Sentinel utilizada en la nube del Banco en Azure (Assessment – Health Check) con recomendaciones.
- 1.6.6. Informe anual de vulnerabilidades sobre los aplicativos web del Banco (Web Application Vulnerability Assessment WAVA), considerando un máximo de 50 aplicaciones web. Las mismas podrán realizarse integralmente o bajo solicitud individual.

1.7 Plazo de la Contratación

- 1.7.1 El BCIE y el Contratista suscribirán un contrato con vigencia de un año (1 año) contado a partir del 17 de abril de 2024 y hasta el 16 de abril de 2025 y así sucesivamente. Dicho plazo podrá ser ampliado, de común acuerdo y a discreción exclusiva del Banco.
- 1.7.2 Siempre que existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo justifiquen y respecto de las causas, exista acuerdo entre el BCIE y el contratista, el plazo podrá ampliarse por el tiempo prudencial que se estime necesario para que éste concluya satisfactoriamente la entrega de los servicios contratados.
- 1.7.3 El Banco se reserva el derecho de concluir anticipadamente, en forma unilateral y sin ninguna responsabilidad de su parte, el contrato de los servicios si comprueba que el Contratista, no está ejecutando adecuadamente cualquiera de las labores previstas en la Propuesta Técnica y Términos de Referencia, cuando los servicios contratados no se ajustan o no cumplan con los mismos, por recortes presupuestarios, desintegración del Banco, etc.

1.8 Garantías

- 1.8.1 **Garantía de Cumplimiento o Ejecución:** Para garantizar que los términos y condiciones establecidas en el contrato sean cumplidas de conformidad y a satisfacción del BCIE, el Contratista deberá presentar una garantía bancaria o fianza de cumplimiento por un valor equivalente al 10% del monto total del contrato dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la firma del contrato y su vigencia deberá ser superior en al menos dos (2) meses adicionales al plazo establecido en el contrato respectivo.

Notas:

Dichas garantías podrán ser constituidas mediante garantía bancaria aceptadas por el BCIE y emitidas por instituciones financieras. Asimismo, y exceptuando las garantías de anticipo, podrán ser constituidas por fianzas emitidas por una aseguradora que sea elegible para el BCIE, de acuerdo con sus políticas internas.

1.9 Obligaciones del Contratista

El Contratista será responsable de:

- 1.9.1 Cumplir con los Términos de Referencia, oferta técnica, oferta económica y demás condiciones que queden expresadas en el contrato correspondiente.
- 1.9.2 Aceptar la supervisión y vigilancia del BCIE según corresponda, y atender las observaciones y/o recomendaciones del BCIE.
- 1.9.3 Se compromete a adoptar las medidas de seguridad y bioseguridad necesarias para garantizar el acceso a las instalaciones sólo al personal autorizado.

1.10 Obligaciones del Banco

El BCIE será responsable de:

- 1.10.1 Proveer la información (verbal o escrita) y documentación disponible para el desarrollo de los análisis y estudios requeridos dentro del marco de los servicios solicitados.
- 1.10.2 Proporcionar el espacio correspondiente para realizar las actividades necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados.

1.11 Honorarios y Forma de Pago

- 1.11.1 El Banco pagará los servicios de acuerdo lo establecido en el contrato suscrito, en Dólares de los Estados Unidos de América o en la moneda que más se estime conveniente.
- 1.11.2 Los precios presentados por el oferente son de su exclusiva responsabilidad; cualquier omisión se interpretará como voluntaria y tendiente a conseguir precios que le permitan presentar una oferta más ventajosa.

1.11.3 El pago señalado en el numeral 1.12.1 será efectuado por el BCIE según detalle a continuación:

- i. **Pago No. 1:** 30% del monto total del contrato, contra la aceptación del entregable 1.6.1 (Acta de aceptación de la Interconexión, configuración y pruebas de las plataformas SIEM Trellix del BCIE, Azure Sentinel con el SOC del proveedor, incluyendo la habilitación del servicio de monitoreo bajo un esquema 24x7x365); de la habilitación y entrega de los reportes diarios (entregable 1.6.3) y del primero y segundo informe mensual del entregable 1.6.2 (Informe mensual del Servicio que incluya por lo menos: estadísticas de eventos de seguridad detectados y gestionados, casos de uso configurados y recomendados, riesgos u oportunidades de mejora en el servicio, eventos de reputación de la compañía en internet y redes sociales (Branding de la compañía) eventos de reputación de ejecutivos VIP en redes sociales (branding de altos ejecutivos), resumen del estado de tickets posteados al SOC, resumen de análisis forenses realizados si aplica, consumo de horas y si los hubiere).
- ii. **Pago No. 2:** 35% contra la aceptación del sexto informe mensual del entregable 1.6.2, de los reportes diarios correspondientes del entregable 1.6.3 y contra la finalización y aceptación de los entregables 1.6.4 (revisión anual de la configuración y salud de la herramienta McAfee/Trellix SIEM propiedad del BCIE) y 1.6.5 (Informe anual de revisión de la configuración y salud de la herramienta SIEM Microsoft Azure Sentinel)
- iii. **Pago No. 3:** 35% Contra la aceptación del BCIE de todos los entregables finales previamente definidos en la sección 1.6 de los presentes términos de referencia.

El oferente podrá proponer la forma de pago en un documento separado dentro de la oferta económica, la cual será revisada por el BCIE, quien decidirá si acepta o propone otras alternativas.

1.11.4 El BCIE realiza sus pagos por medio de transferencias Bancarías, el oferente deberá indicar el nombre de la institución bancaria y número de cuenta, la autorización se realizará de acuerdo con las instrucciones indicadas en el Anexo 2.

1.12 Inmunidades, Exenciones y Privilegios

De acuerdo con su convenio constitutivo, el BCIE, sus ingresos, bienes y demás activos, lo mismo que las operaciones y transacciones que efectúe de acuerdo con dicho convenio estarán exentos de toda clase de gravámenes tributarios y derechos aduaneros u otros de naturaleza análoga. También está exento de toda responsabilidad relacionada con el pago, retención o recaudación de cualquier impuesto, contribución o derecho, consecuentemente los impuestos y demás contribuciones que correspondan al Contratista derivado de los honorarios causados serán de su propia responsabilidad.

1.13 Coordinación Supervisión de los Servicios

La coordinación y supervisión de los servicios estarán a cargo del Departamento de Seguridad de Información y Aseguramiento de la Calidad de TI - SIATI.

1.14 Plan de Continuidad del Servicio

1.15.1 Dada la importancia que los servicios requeridos son considerados críticos para el BCIE, el Contratista deberá de considerar los requerimientos específicos que debe cumplir, tales como, Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA), Plan de Continuidad del Negocio (BCP), Pruebas al BCP/DRP, para garantizar la continuidad de dichos servicios.

1.15.2 El BCIE podrá en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, requerir comprobación auditada de la viabilidad de su BCP, realizar auditorías sobre la gestión de la continuidad o la inclusión del BCIE en las pruebas de continuidad que realicen.

2. EVALUACIÓN, CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

2.1 Forma de Evaluación de la Oferta

La oferta se evaluará mediante un sistema de calificaciones, en donde se le otorgará dos tipos de calificación: técnica y económica, las cuales sumarán 100%.

2.2 Evaluación Técnica 80%

2.2.1 La evaluación técnica tiene como objetivo evaluar el cumplimiento a satisfacción del BCIE de las características de los servicios a contratar y los aspectos relevantes que debe cumplir el Contratista.

2.2.2 Aunque la evaluación técnica tiene un valor total de 80%, para obtener la calificación técnica, según los criterios de evaluación, se utilizará el valor total de 100%. Luego, este resultado será ponderado sobre el valor de la evaluación técnica (80% de 100%).

2.2.3 Los criterios y ponderaciones que se utilizarán para realizar la evaluación técnica son los siguientes (Los criterios abajo definidos pueden ser modificados según el alcance de la contratación):

Criterio de Evaluación	Porcentaje
Años de Experiencia de la empresa (mínimo 5 años)	5%
Experiencia Específica en servicios similares de monitoreo de la plataforma de seguridad tipo SOC (se requiere un mínimo de 3 referencias)	15%
Certificaciones relacionadas con la prestación de servicios SOC	10%
Hojas de vida del Equipo de Trabajo: Se revisarán los Currículos del personal N1, N2 y N3 asignado a los servicios a nivel de experiencia y conocimientos certificados.	30%
Cumplimiento de Productos y Servicios Esperados	40%
Total Evaluación Técnica	100.0%

2.2.4 Para que la oferta presentada sea aceptable técnicamente debe obtener una calificación mínima de 80%; es decir 80%/100% de la evaluación técnica total; o, 64%/80% de la

calificación técnica ponderada. La oferta que no alcance dicho puntaje será descalificada del proceso.

2.3 Evaluación Económica 20%

2.3.1 En la evaluación económica se asignará la ponderación máxima de 20% a la oferta económica de menor costo.

2.3.2 Al resto de las propuestas se le asignará la ponderación de la siguiente manera:

$P_i = (E_m * [20]) / E_i$	P_i = Puntaje de la Propuesta Económica i . i = Oferente. E_i = Propuesta Económica i . E_m = Propuesta Económica de monto o precio más bajo.
----------------------------	--

2.3.3 La sumatoria de la evaluación técnica y económica dará como resultado la calificación final que servirá de base para la adjudicación.

2.4 Forma de Presentación de la Oferta

2.4.1. La oferta debe estar integrada por tres (3) apartados debidamente identificados:

- a. Oferta técnica
- b. Documentación de cumplimiento
- c. Oferta económica

2.5 Contenido de la Oferta Técnica

La oferta técnica deberá contener los siguientes documentos, los cuales deberán ser presentados en el siguiente orden:

- 2.5.1. Carta de Presentación (Anexo 1) debidamente sellado y firmado por el representante legal. **De no incluir el formato del Banco, dicha oferta será descalificada.**
- 2.5.2. Formato de Instrucciones de Pago (Anexo 2) debidamente lleno.
- 2.5.3. Formato de Oferta Técnica (Anexo 7) debidamente llenado, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Experiencia General del oferente

- b. Experiencia específica del oferente en servicios similares: al menos 3 cartas de referencia de servicios similares tipo SOC y Administrados (servicio Managed Security Service Platform MSSP) prestados a otros clientes. Dichas referencias deberán incluir al menos el nombre de la empresa, giro de negocio, características generales de los servicios realizados e información de personas a quienes se puedan contactar.
- c. Certificaciones relacionados con la prestación de servicios SOC: certificaciones con que cuentan los procesos y servicios que acrediten la calidad y madurez de los mismos. Son valorada las siguientes certificaciones o similares: ISO-27001, FIRST, SOC-2 report, CERT (Computer Emergency Response Team), PCI-DSS, ITIL, COBIT, e ISO 22301.
- d. Certificaciones del personal propuesto del oferente que va a tener relación directa con los servicios que se prestarán al banco. Se deben considerar:
 - i. Certificaciones a nivel de conocimientos de seguridad como por ejemplo certificaciones en ISO-27001, CEH (Certified Ethical hacker), CHFI (Computer Hacking Forensic Investigator), CISM (certified Information Security Manager), CISSP (Certified Information Systems Security Professional), ECIH/CIHE (Certified Incident Handler).
 - ii. Certificaciones en las plataformas de seguridad con las que debe trabajar directa o indirectamente, como por ejemplo Trellix SIEM, XDR, EDR, ATP; Trend Micro IPS; CISCO Umbrella, ASA; Microsoft Azure Sentinel, Sophos email Security, forcepoint DLP, Forcepoint email Gateway, Extrahop NDR, Imperva DB Firewall.
 - iii. Certificaciones en las plataformas que va a monitorear (Cisco, Microsoft, IBM, Oracle, entre otras).
- e. Conocimientos y Experiencia del personal asignado al servicio: el oferente deberá documentar la formación académica, experiencia profesional y certificaciones con que cuenta el personal que brindará los servicios de SOC al Banco bajo esquema 7x24x365 para los niveles de servicio N1, N2 y N3. Igualmente, la formación para el personal que estará en sitio para la gestión de seguridad de la plataforma aplicativa bajo esquema 5x8x365.
- f. Plan de continuidad del Negocio BCP que permita garantizar la continuidad de los servicios SOC que se estarán ofreciendo al BCIE
- g. Documentación de la herramienta o software de mesa de servicio con que cuenta para el registro y gestión de incidentes.
- h. Documentación de la plataforma o mecanismos seguros propuestos para el envío de correos, reportes e información general asociada con el Servicio.
- i. Metodología de implementación de los servicios
- j. Metodología de operación de los servicios (monitoreo y pruebas de la calidad de los servicios)

- k. Protocolo para configuración de nuevas reglas y activos que se requieran para mejorar el monitoreo
- l. Protocolos de gestión de incidentes de seguridad
- m. Protocolos para la gestión de equipos administrados de seguridad
- n. Matriz de contactos de escalamiento de soporte y responsables de los servicios y activos cubiertos por el servicio.
- o. Acuerdos de servicio SLAs que se compromete a cumplir
- p. Herramientas o software utilizado para la prestación del servicio.

Notas:

- **La información descrita en el presente apartado deberá ser presentada en su totalidad, en caso de no incluir la documentación requerida, perderá el puntaje del criterio ya que la misma se considera no subsanable.**
- **En caso de ser necesario, el BCIE podrá solicitar información adicional y/o aclaraciones a las propuestas presentadas.**

2.6 Documentación de Cumplimiento

2.6.1. Los documentos de cumplimiento que deberán enviarse en este apartado deberán de incluir la información que se describe a continuación:

2.6.2.

- a. Copia de la Escritura Pública de Constitución y sus modificaciones debidamente inscritas en el Registro Mercantil o sus equivalentes, en las cuales se pueda constatar la composición societaria de la empresa.
- b. Copia del Registro de Contribuyentes (RUC, RTN, NIT o su equivalente en su país de origen).
- c. Al menos una referencia bancaria en original con antigüedad no mayor de 30 días de la fecha de presentación de la oferta.
- d. Formulario de Declaración Jurada para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, (Anexo 3) completado y firmado por el representante legal.
- e. Fotocopia de Escritura de Poder o Certificación emitida por el Secretario del Consejo en la cual se pueda constatar el nombramiento del representante legal de la empresa.
- f. Fotocopia del pasaporte o documento de identificación del representante legal.

2.6.3. El Banco se reserva el derecho de solicitar información adicional o actualización de los documentos según considere pertinente.

2.7 Contenido de la Oferta Económica

- 2.7.1. La oferta económica deberá contener los siguientes documentos colocados en el siguiente orden:
- a. Formato de oferta económica debidamente sellado y firmado (anexo 4).
 - b. Documento detallado de la oferta económica sellado y firmado, en el cual se deberá incluir el detalle de honorarios y gastos relacionados para proporcionar los servicios. La oferta debe especificar los costos para cada uno de los siguientes servicios
 - a. Servicios de monitoreo SOC bajo un esquema 24x7x365
 - b. Servicios de Monitoreo de Branding del Banco
 - c. Servicios de Monitoreo de Branding de hasta VIPs el Banco
 - d. Servicio Administrado de Seguridad 8x5 2 recursos N1
 - e. Servicio Administrado de Seguridad 8x5 1 recurso N2
 - f. Health Check Anual SIEM Trellix
 - g. Health Check Annual SIEM Sentinel
 - h. Web Application Vulnerability Assessment WAVA de hasta 50 IPs

El banco se reserva el derecho de contratar todos los servicios a un único proveedor o parcialmente a diferentes proveedores según los costos de cada servicio.

Igualmente deberá presentar los costos estimados de los siguientes 5 años.

- 2.7.2. La oferta económica deberá sujetarse a los siguientes lineamientos:
- a. La oferta económica debe incluir los costos directos e indirectos relacionados con el servicio cotizado e indicar claramente la moneda en que esta expresada.
 - b. Si el pago se realiza en dólares de los Estados Unidos de América se utilizará la tasa de cambio oficial vigente a la fecha de su ejecución.
- 2.7.3. La oferta económica deberá de ser presentada libre de impuestos. El BCIE estará presentando el documento de exención de este Impuesto al oferente ganador.

2.8 Idioma de la Oferta

Toda la documentación requerida para participar en este concurso será en idioma español.

2.9 Forma de Presentación de la Oferta

Las ofertas deberán ser subidas de forma electrónica al Portal de Proveedores del BCIE, el cual está disponible en este [ENLACE](#), y cargar toda la documentación en el **Proceso de Licitación Pública No. 002/2023 “Servicios de Monitoreo y Gestión de la plataforma de Seguridad de Información del BCIE tipo SOC (Security Operation Center)”** siguiendo las siguientes instrucciones:

- a. Las propuestas deberán de ser subidas en forma separada, en el área “**Crear Respuesta**” bajo la Sección 1 (Etapa Técnica) y la Sección 2 (Etapa Económica).

- b. Se deberá completar en la sección Crear Respuesta los campos disponibles para el área “**Líneas**”.
- c. Una vez que los documentos estén subidos en su totalidad en el Portal, deberá de hacer clic en el botón “**Enviar**”.
- d. La Oferta deberá enviarse únicamente por medio del Portal de Proveedores del BCIE, **no enviar copia a una dirección de correo electrónico.**

2.10 Fecha Límite de Presentación de las Ofertas

- 2.10.1. La fecha límite de recepción de ofertas es el **día 26 de febrero de 2024**.
- 2.10.2. Las ofertas que se presenten después de esta fecha se considerarán extemporáneas y no serán tomadas en consideración.
- 2.10.3. Una vez presentada la oferta no se podrá retirar, sustituir o modificar la misma.

2.11 Coordinación y Plazo de Consultas

- 2.11.1. En caso de que existan dudas o preguntas con respecto a los Términos de Referencia o al proceso de licitación, se deberán realizar a través del Portal de Proveedores del BCIE **Proceso de Licitación Pública 002/2024 “Servicios de Monitoreo y Gestión de la plataforma de Seguridad de Información del BCIE tipo SOC (Security Operation Center)”**, en la pestaña “**Gestionar Preguntas del Negocio**”.
- 2.11.2. Se aceptarán preguntas sobre dudas que se tengan sobre los Términos de Referencia que sean formuladas hasta el **21 de febrero de 2024**.
- 2.11.3. Todas las preguntas serán respondidas a todos los Oferentes con el propósito de mantener igualdad en la información proporcionada, estas serán subidas al Portal de Proveedores del BCIE.
- 2.11.4. En caso de ser necesario, las solicitudes de ampliación de plazo para presentar su oferta deberán ser remitidas a más tardar el día **21 de febrero de 2024**, ya sea a través del Portal de Proveedores o dirigiendo la solicitud al correo electrónico adqinstitucionales@bcie.org El BCIE someterá a autorización la ampliación del plazo solicitado.

2.12 Validez de las ofertas

- 2.12.1. Las ofertas deben tener un período de validez de por lo menos noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las mismas.

3. NORMAS GENERALES

3.1 Estándares de Desempeño

- 3.1.1. El Contratista se compromete a prestar sus servicios profesionales y ejecutar las tareas señaladas en los Documentos Contractuales, certificando que reúne los más altos estándares de integridad y competencia profesional, teniendo en debida cuenta la naturaleza y propósito del Banco como una organización internacional y de derecho público, asegurando que desempeñará los servicios indicados en el Contrato a suscribir de manera consistente con lo anteriormente señalado.
- 3.1.2. El Banco tendrá en todo momento el derecho de verificar la calidad del trabajo ejecutado por el Contratista y de solicitarle las modificaciones y revisiones que estime pertinentes dentro del enfoque contenido en estos Términos de Referencia.

3.2 Derechos del Banco

- 3.2.1. El BCIE se reserva el derecho de declarar desierto el proceso, en caso de que se considere que ninguna de las propuestas que se reciban satisface completamente los requerimientos que se incluyen en estos Términos de Referencia. Asimismo, el BCIE se reserva el derecho de rechazar cualquier propuesta, anular o declarar fallido o fracasado el proceso, decidir extenderlo, cancelarlo o aplazarlo parcial o totalmente, decidir conceder total o parcialmente la misma a uno o más proveedores, decidir cuando lo considere conveniente a los intereses Institucionales, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente al Contratista/Proveedor.
- 3.2.2. EL BCIE publicará en su [Portal de Adquisiciones Institucionales](#) el oferente ganador del proceso de contratación de servicios, así como el monto y fecha de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en la Política de la Seguridad de la Información vigente.
- 3.2.3. El BCIE se reserva el derecho a supervisar las actividades que realice el Contratista y si dichas actividades contravienen las disposiciones relacionadas con la seguridad de la información; el Banco podrá tomar las acciones que considere necesarias para salvaguardar su información, reputación e imagen.

3.3 Razones de Descalificación de Ofertas

- 3.3.1 **Falta de la carta de la presentación firmada por el representante legal de la empresa en el formato proporcionado por el BCIE (Anexo 1).**

- 3.3.2 Las ofertas podrán ser descalificadas en cualquier momento del proceso si se produce o comprueba el incumplimiento a los términos de referencia, sobre la veracidad de la información consignada, originada en adulteración o falsedad de la documentación presentada.
- 3.3.3 Si las ofertas presentadas están incompletas, se omite o no se cumple con alguno de los requisitos establecidos en los términos de referencia, catalogados a criterio del Banco como no subsanables.
- 3.3.4 Si las propuestas son entregadas en otro lugar distinto al establecido en los términos de referencia y después de la fecha y hora establecida.
- 3.3.5 Si la documentación se presenta con tachaduras o enmiendas no justificadas.
- 3.3.6 Será descalificada si presenta la Oferta Económica en el mismo archivo de la oferta técnica o incluye cualquier información económica en la Oferta Técnica.**
- 3.3.7 Enviar copia de la propuesta a direcciones de correo del BCIE.
- 3.3.8 Si la oferta técnica, una vez evaluada por el BCIE, no cumple con el puntaje mínimo establecido.

3.4 Prohibiciones

Para garantizar la transparencia en los procesos de adquisiciones, no podrán participar, directa o indirectamente, en el suministro de bienes y servicios para el BCIE, las siguientes personas:

- 3.4.1 Los funcionarios o empleados activos, los exfuncionarios o exempleados y jubilados del BCIE por un plazo de dos (2) años desde su desvinculación ni los cónyuges o compañeros de hogar, ni los familiares por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de funcionarios o empleados activos del BCIE.
- 3.4.2 Las personas jurídicas en las cuales alguna de las personas indicadas en el literal anterior, consideradas individualmente o en conjunto, sean titulares de más de un veinticinco por ciento (25%) del capital social o ejerzan algún puesto de dirección o representación, para compras mayores a diez mil dólares (US\$10,000), moneda de Estados Unidos de América, o su equivalente en cualquier otra moneda.

3.5 Protestas o Apelaciones sobre el proceso de Adjudicación

El oferente que haya participado en la presente licitación y tenga alguna denuncia sobre el resultado del proceso, podrá realizarlo a través del Canal de Reportes, disponible en la página web del BCIE, www.bcie.org

3.6 Cláusula de Confidencialidad

- 3.6.1 El Contratista y, en su caso, el personal de que tenga a cargo ofrecer los servicios descritos en este documento, deberá observar el mayor sigilo y confidencialidad en relación con conversaciones, datos, documentos e información general del Banco que lleguen por cualquier medio a ser de su conocimiento, y en general, de cualquier antecedente o elemento, material o conceptual.
- 3.6.2 Cualquier contravención grave a lo anterior, entendiendo como grave aquella que afecte negativamente y a cualquier nivel las relaciones oficiales del Banco con las autoridades nacionales, o bien que se traduzca en difusión pública o comercial que lesione de cualquier manera la confidencialidad de información del Banco, podrá dar lugar a dar por terminado el contrato, lo cual se realizará mediante comunicación escrita al Contratista denunciando tales hechos.

3.7 Aceptación del Código de Ética

El oferente declara, que conoce los principios, normas y valores éticos institucionales e individuales que prevalecen en el BCIE, en el marco del Código de Ética, que obra anexo a los presentes Términos de Referencia y que en caso de resultar seleccionado se obliga a su observancia y cumplimiento sin ninguna restricción; cualquier incumplimiento de dicha norma dará derecho al Banco a dar por terminado anticipadamente la adquisición y/o contratación sin responsabilidad alguna de su parte, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que sean pertinentes.

3.8 Anexos

- a. Anexo 1 - Carta de Presentación
- b. Anexo 2 - Formato de Instrucciones de Pago
- c. Anexo 3 - Formulario de Declaración Jurada LA-FT
- d. Anexo 4 - Formato de oferta económica
- e. Anexo 5 - Políticas del BCIE (Código de Ética, Disposiciones de Integridad, Política de Gestión de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Integridad y Sanciones)
- f. Anexo 6 - Formato Contrato del BCIE
- g. Anexo 7 - Formato de Oferta Técnica