

S-05843-2021

Ampliación licencias antivirus Trend Micro

Índice

1 OBJETO	3
1.1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS.....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
2.4 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS.....	5
2.5 ENTREGABLES.....	5
3 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	6

1 Objeto

1.1 Objeto

Suministro y suscripción de licencias de protección de Puestos de trabajo y Servidores para los equipos de la red corporativa de RTVE descritos en los siguientes apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Suministro y suscripción de licencias

Suministro y suscripción de licencias de protección de Puestos de trabajo y Servidores del fabricante Trend Micro descritas a continuación:

Producto	Part Number	Unidades
Suscripción TrendMicro XDR Endpoint and Server	SK01147072	5.423
Licencia TrendMicro DeepSecurity-Network Security - per server (VM)	DX01001678	272
Licencia TrendMicro DeepSecurity-Malware Prevention - per server (VM)	DX01006568	272
Servicio Premium Support	PSSGZZZZY9USN	1

El licitador incluirá en la oferta toda la documentación del fabricante asociada al contrato, incluidos los términos técnicos y contractuales del servicio.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

Las licencias suministradas incluirán un año de mantenimiento.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución
- El horario de atención será 24x7.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante Trend Micro, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte
- Procedimiento utilizado para la resolución de cada incidencia

2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc).
- Herramientas de gestión disponibles.

2.5 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo los Informes, cuya periodicidad será acordada con RTVE, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 Estructura de las ofertas técnicas

Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. OBJETO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Suministro y mantenimiento de licencias
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio (descripción oficial fabricante)
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables