

S-04208-2022

Mantenimiento licencias antivirus Trend Micro (2023)

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE LICENCIAS.....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	5
2.4 SERVICIOS PROFESIONALES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.5 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS.....	5
2.6 ENTREGABLES.....	5
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	6
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	7

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento del software de protección de los PCs y Servidores corporativos:

- Antivirus ApexOne (PCs)
- Antivirus Deep Security (Servidores)
- Modulo XDR (PCs y Servidores)
- USBs analizadores.

Este mantenimiento premium incluye los servicios de:

- Actualización permanente de patrones de virus
- Actualización de versiones del software
- Soporte del fabricante ante incidencias
- Soporte a la configuración de alertas

	Trend Micro Premium Support
Horario de asistencia	24 horas al día, 7 días por semana, 365 días al año
Contactos habilitados	6
Actualizaciones de producto	✓
Canales de asistencia basados en teléfono y web	✓
Acceso directo a ingenieros de atención al cliente:	✓
Análisis de archivos/URL/correo electrónico sospechoso	✓
Asesoramiento para la instalación y la actualización	✓
Responsable de servicio de atención al cliente designado	✓
Gestión de casos por prioridades	✓
Objetivos de nivel de servicio mejorados	✓
Recomendaciones de seguridad proactiva	✓
Reuniones de gestión de servicio con regularidad	✓

2 Descripción del Servicio

2.1 Mantenimiento de licencias y Soporte

Contratación del servicio de mantenimiento de licencias de antivirus del fabricante Trend Micro utilizados en equipos clientes y servidores responsabilidad de la Dirección de Sistemas., según el siguiente desglose:

Licencia	Descripción	Métrica	Unidades
TR22035-08112021 IESO756355	ApexOne on-prem includes Mac,VDI,iDLP,iVP,iAC and Apex Central O SON MMM CXLIULR	Renovación	5.001
TR22133-24112021 IESO757668	XDR: Endpoint and Server SKHSWWMZZLIUSR	Renovación	5.423
	Deep Security Network Security per SERVER (VM) DX3CMMMAXLIELR	Renovación	422
	Deep Security Malware Prevention per Server (VM) DX3TMMMAXLIELR	Renovación	422
	Premium Support PSSGZZZZY9USR	Soporte	1
	Trend Micro Portable Security 3 Pro TEPXSS3XLIUPN (1)	Nuevo / Renovación	3

(1) Para los Portable Security el primer año corresponde a la adquisición de las licencias y el resto de años a la renovación.

El licitador describirá las características del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como los servicios que pueda prestar el propio licitador en caso de ser adjudicatario.

Las actividades de soporte incluirán la revisión periódica (como mínimo trimestral), de las configuraciones de los productos aplicadas en RTVE, que aseguren que proporcionan la máxima protección ante los distintos tipos de amenazas, siguiendo las mejores prácticas del fabricante, debiendo indicarse cualquier cambio o actualización de las mismas recomendado por el fabricante.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible incluyendo los del propio licitador (en su caso) y los del fabricante.

Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tipos de incidencias según la severidad
- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

El soporte siempre será atendido en castellano. El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

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. Se considera imprescindible para que el servicio se proporcione de forma correcta, que el licitador disponga de un mínimo de dos técnicos certificados en el producto Antivirus Trendmicro.
- 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 y resolución de las mismas del período.
- Resultados de la revisión periódica de la configuración de los productos en RTVE, y propuesta de correcciones o mejoras.

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

3 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

4 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 Suscripción y soporte 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