

**LICENCIAS Y SOPORTE PERSONALIZADO DE LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD
ANTIVIRUS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y EMISIÓN**

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para “**LICENCIAS Y SOPORTE PERSONALIZADO DE LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD ANTIVIRUS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y EMISIÓN**”.

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO

A título orientativo y de modo de referencia se enumeran la distribución de las actuales licencias actualmente en funcionamiento:

SYMANTEC - END POINT PROTECTION	
LOCALIZACION	CLIENTES
Torrespaña – Informativos	
Torrespaña – Grafismo	
Torrespaña – Grabación y Postproducción	
Prado del rey	
IRTVE	
Centro de Producción de Cataluña	
Centro de Producción de Canarias	
Centros Territoriales – Informativos	
TOTAL	2816

SYMANTEC - ALTIRIS	
LOCALIZACION	CLIENTES
Torrespaña – Informativos	1200
Prado del Rey – Programas	300
San Cugat del Valles	300
TOTAL	1800

En septiembre del presente año caducarán las licencias SYMANTEC END POINT PROTECTION y SYMANTEC ALTIRIS. Es necesario proteger todos los clientes y servidores actuales, por lo que es necesaria la adquisición de licencias de antivirus y de gestión suficientes para proteger el sistema de Producción y Emisión de RTVE.

La plataforma de protección debe tener un servicio de soporte personalizado para RTVE, certificado por el fabricante de la solución de plataforma antivirus, siendo imprescindible tener un conocimiento detallado del sistema que se implante en RTVE.

El presente pliego contemplará los siguientes elementos:

- La protección necesaria para mantener la seguridad actual y asegurar la protección necesaria a futuro es la siguiente:
 - o Licencias para herramientas de administración de la estructura de seguridad en ejecución.
 - o Licencias para protección antivirus de clientes y servidores.
- Prestación de un servicio de soporte personalizado y específico para RTVE, realizado por especialistas certificados por la empresa fabricante del software antivirus, con un amplio conocimiento de la estructura de RTVE.

La plataforma antivirus que actualmente está instalada y funcionando en RTVE, es SYMANTEC, con sus productos END POINT PROTECTION y ALTIRIS. El antivirus de SYMANTEC está oficialmente soportado y probado por los sistemas más importantes de Producción y Emisión de RTVE, como es el sistema de edición multiusuario de AVID o el sistema de Emisión y Continuidad de IMAGINE/SEAGATE/XOR MEDIA/MOG.

Se acepta la incorporación de cualquier otro sistema o plataforma de protección antivirus, que cumpla con los requisitos exigidos en el presente pliego y que su correcto funcionamiento esté certificado de forma oficial por los sistemas de AVID, así como por los sistemas de emisión, almacenamiento y automatización de Seagate/Xor Media, Imagine/Harris, MOG y los productos de Adobe (After Effects, Premiere, Photoshop, etc.).

Es de obligado cumplimiento tener la certificación por escrito del correcto funcionamiento de la plataforma de protección ofertada junto a los sistemas de edición y redacción de AVID, los sistemas de Emisión y los sistemas de automatización de SEAGATE/XOR MEDIA, IMAGINE/HARRIS y MOG. Asegurando que no presentan conflictos con los sistemas de Producción y Emisión o que el despliegue del sistema de protección no supone una merma de funcionalidad en dichos sistemas.

Las especificaciones técnicas que debe cumplirse en el presente pliego, se detallan a continuación:

Licencias para la gestión de activos IT

- **1800 licencias** para herramienta de administración de la estructura implementada, con las siguientes características:
 - Se trataría de una herramienta para la gestión de la plataforma de protección antivirus.
 - Dispondrá de una consola de control integrada siempre **permitiendo la administración separada desde diversas áreas técnicas, sin que se produzca conflicto, y se mantenga la independencia de cada administración.**
 - Debe funcionar con sistemas operativos Windows, Mac y Linux.
 - Automatización de nuevas distribuciones del sistema. Renovación y Migración mediante imágenes y sin intervención.
 - Posibilidad de almacenar y transferir la configuración de un equipo a otro.
 - Gestiona los trabajos rutinarios, actualizaciones y auditorias de software en la plataforma de seguridad implementada.
 - Realizar seguimiento de todo el software del sistema desde un único lugar.
 - Virtualización de aplicaciones.
 - Rehabilitación sin intervención, del software que se elimine o no esté instalado correctamente.
 - Gestión de parches para estar actualizado, sobre el software antivirus y sobre las aplicaciones software más comunes, que pueden ser vulnerables frente ataques (Adobe, Java Runtime, navegadores, etc.).
 - Distribución en fases, para reducir el riesgo en las automatizaciones.
 - Diagnóstico del sistema, con acceso a la información en tiempo real.
 - Acceso detallado a la configuración de hardware y software, con la creación de un inventario personalizado.
 - Generación de Informes, para el análisis de la plataforma de protección.

Licencias para la protección antivirus

- **3100 licencias** para protección antivirus de clientes y servidores, con las siguientes características técnicas:
 - Defensa frente a “ransomware” y cualquier otra amenaza emergente, mediante protección multicapa.
 - Análisis del comportamiento, prevención, análisis de reputación, etc.
 - Visibilidad mejorada de archivos sospechosos, totalmente configurable.
 - Uso de técnicas de engaño para la detección de amenazas.
 - Protección de las aplicaciones de uso común, aislando las aplicaciones sospechosas.
 - Integrado con la infraestructura de seguridad de web, como pueden ser pasarelas web y correo electrónico.
 - Se debe integrar totalmente dentro de la plataforma y estructura implementada para RTVE.

- Actualizaciones de contenido, teniendo que estar optimizado para puntos finales con restricciones de ancho de banda, sin comprometer la seguridad.
- Uso mínimo del ancho de banda para la actualización de la definición de virus.
- Debe realizar un análisis preventivo de posibles amenazas y virus y tener información actualizada de posibles amenazas a nivel mundial. Si existe infección, debe erradicar dicha amenaza y analizar la infección para incorporarla a su base de datos (mediante análisis de reputación, máquina de aprendizaje, emulador con máquina virtual, etc.) y deberá poder contener la infección o propagación del riesgo por el sistema.
- Tendrá capacidad de ANTIVIRUS (escaneo y eliminación de virus y amenazas), FIREWALL (bloqueo de malware antes de su dispersión y control de tráfico), CONTROL DE APLICACIÓN Y DISPOSITIVO (control de ficheros, registros, acceso y comportamiento del dispositivo), BORRADO PERMANENTE (posibilidad de tratar amenazas persistentes y tratamiento de malware insistente), INTEGRACIÓN CON EL EQUIPO y BLOQUEO DEL SISTEMA (mediante listas blancas y negras).
- En Clientes y Servidores, debe operar bajo los sistemas operativos Windows (Vista, 7, 8, 8.1, 10, Server 2008, Server 2012, todas las versiones 32 y 64 bits), Macintosh (Mac OS X 10.10, 10.11, mac OS 10.12 y 10.13) y bajo Linux (Amazon Linux, CentOS, Debian 6, Fedora 16, Oracle Linux, Red Hat, SUSE Linux y Ubuntu).
- En clientes y servidores con virtualización debe admitir los entornos de Microsoft Azure, Amazon Workspaces, VMware, Microsoft Virtual Server 2005, Citrix XenServer, Oracle Cloud y Virtual Box Oracle.

Soporte personalizado para RTVE

Se requiere realizar el servicio de Soporte y Mantenimiento Personalizado de la plataforma de protección implantada, dónde las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido, para todo el equipamiento incluido, deberá comprenderse de un servicio de soporte personalizado y especializado, impartido por personal con conocimiento en detalle del sistema implementado, que comprenderá lo siguiente:

- Cobertura TAM (Technical Account Manager). Servicio proporcionado por un equipo especialista en la solución adoptada, que tendrá conocimiento en detalle de la plataforma específica de RTVE, estando en contacto con los administradores de RTVE que se designen. Este servicio se podrá prestar de forma telefónica o mediante acceso remoto.
- Fuera del horario de asistencia del TAM, se tendrá acceso prioritario a la ingeniería y soporte técnico del Fabricante del sistema Antivirus.
- Acceso mediante web u otro medio, para obtener y consultar la información sobre las licencias y productos desplegados, así como para poder abrir incidencias o casos nuevos (que no se hayan iniciado a través del TAM), de los que se realizará un seguimiento mediante el TAM.
- El tiempo de acceso para actuar y resolver incidencias de alto riesgo será de 15 minutos, debiendo realizarse las acciones necesarias por parte del TAM.
- Este soporte vendrá gestionado por un coordinador, TAM (Technical Account Manager), certificado por la empresa fabricante de la solución de Protección y Antivirus. El TAM tendrá

un detallado conocimiento de la plataforma desplegada en RTVE. Será el punto de contacto con RTVE.

Sus funciones serán las siguientes:

- Gestión de escalas de prioridad y administración de llamadas.
 - Identificar y solucionar problemas y en caso necesario mediante conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas bajo la supervisión del personal de RTVE.
 - Acceso a la base de datos de conocimiento y soporte, así como a protocolos de nivel avanzado del sistema antivirus.
 - Acceso a herramientas de diagnóstico y análisis de seguridad avanzada del sistema antivirus.
 - Acceso a todos los sistemas del fabricante para conocimiento de la situación de licencias, actualizaciones posibles y necesarias, así como para la gestión de los casos de soporte técnico que se deban incluir o que estén ya abiertos.
 - Reportar los avisos de actualizaciones.
 - Reportar los avisos en cambios de las políticas del fabricante.
 - Planificación de las actualizaciones de los productos.
 - Optimización del servicio.
 - Soporte telefónico o remoto, en español (castellano) y en horario 24x7.
- Si por cualquier causa, durante el período de vigencia del Servicio, se modifica la composición del equipo de trabajo o la persona de contacto con RTVE, este hecho ha de ser informado a los Administradores y responsables en materia de Seguridad y Protección de RTVE con al menos 10 días.
- Informes de Actividad:

El adjudicatario presentará los siguientes informes:

- Informe **mensual**, donde se indicará un resumen de la actividad del último mes, eventos y amenazas que hayan aparecido y se hayan tratado. Para poder realizar un análisis y poder implementar mejoras.
- Informe **Trimestral**, donde se resumirán los informes mensuales durante el último período, para poder analizar el sistema y poder realizar mejoras. Analizará las posibles mejoras que el fabricante, como referencia SYMANTEC, puede realizar en su sistema global, así como las amenazas existentes a nivel mundial.
- Informe **Anual**, que proporcionará un resumen del año, que permita analizar de forma general la situación del sistema y la estrategia futura en cuanto a protección.

RTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.

Cualificación del equipo profesional.

Los requisitos del Technical Account Manager deben ser:

- Ingeniería en Informática.
- Experto en los siguientes productos de protección informática:
 - o Protección al cliente por Antivirus (en el caso de Symantec, su producto de protección antivirus se denomina: Endpoint Protection, o producto equivalente de otro fabricante)
 - o Software de gestión (se trataría de Altiris para el caso de Symantec o producto equivalente de otro fabricante)
 - o Prevención de pérdida de datos
 - o Cortafuegos o puertas de enlace para mensajería
 - o Protección avanzada frente a amenazas
 - o Motores de protección
- Trabajo desarrollado como Diseño, Instalación y Configuración de las plataformas de protección antivirus y de amenazas informáticas.
- Experto en protocolos de actuación frente a amenazas.
- Certificado como experto en la solución de protección ofertada.
- Experiencia como especialista en seguridad de mínimo 8 años.

Responsabilidades

La empresa encargada de proporcionar el servicio podrá acceder remotamente a la red de RTVE, siempre previo conocimiento y autorización por parte del personal de RTVE responsable de la administración de los sistemas, que serán designados al inicio del expediente. Todos estos trabajos remotos serán supervisados por el personal de RTVE anteriormente citado y el acceso se limitará exclusivamente a los trabajos de soporte y mejora de la plataforma de protección en ejecución. En caso de duda o cuando se deba realizar cualquier operación necesaria sobre los equipos de RTVE, se solicitará la confirmación por parte del personal de RTVE, para evitar que pueda afectar a la Emisión o al trabajo normal que se realiza en RTVE.

Documentación a aportar

- Currículum vitae del equipo profesional que realizará la consultoría y soporte, que acredite los requisitos mínimos requeridos, así como las certificaciones de experto solicitadas.
- Desglose de las características técnicas de las licencias propuestas detalladas, desglosando de forma detallada y referenciado en ítems cada equipamiento ofertado, las características que cumplen y los accesorios solicitados. La oferta en su conjunto deberá permitir un estudio por parte de RTVE de la solución aportada por el oferente.
- Certificación por escrito del correcto funcionamiento de la plataforma de protección ofertada junto a los sistemas de edición y redacción de AVID, los sistemas de Emisión y los sistemas de automatización de SEAGATE/XOR MEDIA, IMAGINE/HARRIS y MOG. Compatibilidad con productos de Adobe (After Effects, Premiere, Photoshop, etc.). Asegurando que no presentan conflictos con los sistemas de Producción y Emisión o que el

despliegue del sistema de protección no supone una merma de funcionalidad en dichos sistemas.

- Desglose detallado de las funciones que se realizarán en el Soporte Personalizado, indicando las características exigidas que se cumplen.
- Mejoras técnicas ofrecidas.