RENOVACION Y SOPORTE LICENCIAS DE SEGURIDAD ANTIVIRUS

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Art.1º.-. Objeto

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para participar en el Concurso de RENOVACION Y SOPORTE LICENCIAS DE SEGURIDAD ANTIVIRUS

Art.2º.-. Memoria

Los oferentes, en sus proposiciones técnicas (redactadas en castellano), incluirán una **memoria técnica cuyo texto describa claramente la solución propuesta** con todos los detalles necesarios para la correcta evaluación de dicha propuesta.

Art.3º.-. Información técnica

Se deberá adjuntar la información técnica oficial publicada por los fabricantes donde figuren con toda claridad **las prestaciones, características, funcionalidades o especificaciones** que sean un requisito técnico del presente pliego. Los licitadores incluirán en su oferta técnica las homologaciones, certificados originales de los fabricantes y cualquier documentación que considere necesaria para una correcta evaluación de las ofertas.

Art.4º.-. Composición del suministro

Los oferentes, en sus proposiciones técnicas, dentro del sobre de la oferta técnica, incluirán una **detallada relación de la composición del suministro**, **referenciada en ítems**, indicando la denominación del producto ofertado, e irán cuantificados en cantidades (sin precios) y que tendrán sus equivalentes con idéntica referencia en la oferta económica.

Art.5º.-. Calidad, soporte y existencias

Deberán ser licencias en producción por parte del fabricante, **no en fase de preproducción, ni descatalogadas o con fecha anunciada de fin de producción**. Así mismo, deberán tener el correspondiente **soporte técnico post-venta** durante al menos los siguientes cinco años a partir de la fecha de entrega.

Art.6º.-. Distribución y soporte técnico

Las licencias deberán ser suministradas directamente por el fabricante o bien por sus **canales de distribución autorizados** para el área económica europea. El oferente deberá aportar un documento que refleje el expreso conocimiento del fabricante respecto a que los equipos ofertados se van a suministrar a RTVE, que contarán con la garantía y **soporte técnico post-venta** del fabricante.

Si la oferta técnica no contiene documentación que verifique este artículo, y resultase adjudicataria, dicha información se requerirá antes de la formalización del contrato y será imprescindible para poder formalizarlo.

Art.7º.-. Cursos de formación

En aquellos lotes en los cuales no se solicite cursos de operación o mantenimiento como un ítem de los mismos, los oferentes podrán ofertarlo si los consideran necesarios para una correcta operación del equipamiento ofertado.

Así mismo, en el caso de no haber sido ofertados, y a la vista de la complejidad del equipamiento adjudicado, si la Corporación RTVE lo demandara, el adjudicatario impartirá **un curso de operación y gestión del software adjudicado** en coordinación con la Corporación RTVE. Por estos cursos, el adjudicatario no solicitará a la Corporación RTVE ningún coste adicional.

Art.8º.-. Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas serán las del presente Pliego de Condiciones, así como las aportadas por el fabricante en sus informaciones técnicas. Podrá reclamarse igualmente el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida tanto en la descripción de la composición del suministro ofertado como en la propia oferta.

Art.9º.-. Pruebas y certificación

Las pruebas que han de preceder a la recepción, consistirán en la comprobación de las características técnicas estipuladas, elevándose el Certificado correspondiente.

Art.10º.-. Suministro incorrecto

En el caso que el software suministrado no contemple todas las características ofertadas, aunque sea operativo, o no funcionase correctamente, el suministro se considerará incorrecto, no elevándose el certificado señalado en el Artículo 9º hasta que todos los equipos suministrados dispongan de las características ofertadas.

La Corporación RTVE se reserva el derecho a utilizar el software suministrado si lo creyese oportuno de acuerdo a sus necesidades.

Art.11º.-. Soporte a la instalación

El adjudicatario, si **la Corporación RTVE** lo requiere, deberá dar soporte durante la instalación y puesta en marcha, indicando, cuando se le requiera, los recursos, a disposición de CRTVE, con capacidad técnica adecuada que dará dicho soporte.

Art.12º.-. Dirección de proyecto

La Dirección de Proyecto nombrada por CRTVE será la encargada de la aprobación del seguimiento de los trabajos, puesta en marcha de sistemas, coordinación de formación, etc., actuando como única interlocución válida entre el adjudicatario y RTVE en todos los aspectos técnicos relacionados con la adjudicación y para la resolución de cualquier cuestión relativa a los trabajos de instalación y puesta en marcha.

Art.13º.-. Planificación temporal

Cuando la oferta incluya trabajos de instalación, los oferentes deberán presentar una **planificación de tiempos,** lo más detallada posible, de los recursos empleados, la cualificación de los mismos y de los plazos de ejecución de las instalaciones, planificación que, tras su adjudicación, deberá ser aprobada por la Corporación RTVE y el adjudicatario mediante Acta de Inicio, a la que se ajustará la ejecución de los trabajos hasta su finalización. En el caso de que las propuestas contemplen un desarrollo a lo largo del tiempo, el oferente en su proposición técnica incluirá un **cronograma** detallado. Los trabajos de instalación y puesta en marcha se harán con calidad profesional, y respetando toda la normativa externa e interna vigente.

Art.14º.-. Jefe de proyecto

Cuando la oferta incluya trabajos de instalación, los oferentes deberán proponer al frente de la misma un responsable legalmente capacitado, con funciones de **Jefe de Proyecto** que asumirá la responsabilidad de los trabajos. La oferta deberá incluir información del perfil profesional, cualificación y experiencia, del recurso que ejercerá esta función en caso de resultar adjudicatario. En las fases de instalación y puesta en marcha, el Jefe de Proyecto permanecerá en las instalaciones de RTVE mientras el personal de la empresa adjudicataria esté realizando trabajos y será el responsable de atender los problemas que pudieran surgir. El Jefe de Proyecto será el interlocutor único entre el adjudicatario y el Director del Proyecto nombrado por CRTVE. El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio deberá estar perfectamente, y en todo momento, identificado mediante uniformes de trabajo, o al menos con distintivos/acreditación visible que los diferencien del personal de RTVE.

Las **Especificaciones Técnicas** y la **Composición** del suministro a adquirir mediante el presente Expediente están desglosadas a continuación:

1. ANTIVIRUS CON DETECCIÓN Y RESPUESTA EN ENDPOINTS

1.1. Descripción general

La presente actuación tiene por objeto la actualización y mejora de la solución de seguridad perimetral instalada en los puestos de trabajo y servidores corporativos, basada actualmente en tecnología antivirus de Symantec. Dicha actualización responde a la evolución tecnológica de las amenazas de seguridad y a la necesidad de incorporar capacidades avanzadas de detección y respuesta frente a incidentes que superan el alcance de los sistemas antivirus tradicionales.

La solución propuesta se fundamenta en la adopción de una plataforma de **Endpoint Detection and Response (EDR)** de nivel corporativo que supone una mejora de la protección actual, ampliando sus funcionalidades y respuesta activa ante amenazas avanzadas en los endpoints.

1.2. Especificaciones técnicas

- **Arquitectura y alcance**
  - Solución de seguridad para endpoints de nivel corporativo mediante funcionalidades avanzadas de Endpoint Detection and Response (EDR).
  - Protección integral para estaciones de trabajo y servidores, tanto físicos como virtuales, dentro del entorno corporativo.
  - Gestión centralizada de la seguridad de los endpoints desde una consola unificada.
- **Capacidades de detección**
  - Detección temprana de amenazas conocidas y desconocidas mediante análisis de comportamiento y técnicas heurísticas.
  - Identificación de actividades anómalas, comportamientos sospechosos y posibles indicadores de compromiso (IoC).
  - Capacidad para detectar ataques avanzados, malware sin firma, amenazas persistentes avanzadas (APT) y técnicas de evasión.
- **Monitorización y respuesta**
  - Herramientas integradas para la investigación forense de incidentes de seguridad en los endpoints.
  - Capacidad para reconstruir la cadena de ataque, analizar el origen, la evolución y el alcance del incidente.
  - Acceso a información histórica de eventos para análisis retrospectivo y detección de amenazas latentes.
  - Funcionalidades de respuesta ante incidentes directamente desde la consola de gestión.

- Capacidad de aislamiento de endpoints comprometidos para contener la propagación de amenazas.
- Eliminación, cuarentena o bloqueo de archivos y procesos maliciosos de forma centralizada.
- Soporte para respuestas automatizadas ante determinados eventos o niveles de riesgo.

- **Integración y continuidad tecnológica**
  - Integración nativa con la solución antivirus Symantec existente, garantizando la continuidad operativa y tecnológica.
  - Compatibilidad con la infraestructura actual de sistemas y redes corporativas.
  - Posibilidad de coexistencia con otras herramientas de seguridad del entorno.
- **Gestión y administración**
  - Consola de administración centralizada con control de políticas de seguridad para todos los endpoints.
  - Definición de perfiles, reglas y niveles de respuesta según el tipo de activo o criticidad.
  - Generación de alertas, informes y paneles de control orientados a la gestión y toma de decisiones
- **Automatización y eficiencia operativa**
  - Automatización de tareas de detección y respuesta para reducir los tiempos de reacción ante incidentes.
  - Reducción de la carga operativa del personal técnico mediante flujos de respuesta predefinidos.
  - Mejora de la eficiencia en la gestión de incidentes de seguridad.
- **Cumplimiento y buenas prácticas de seguridad**
  - Alineación con las buenas prácticas actuales en materia de ciberseguridad y protección de endpoints.
  - Contribución al cumplimiento de políticas internas de seguridad de la información y normativas aplicables.
  - Refuerzo del nivel global de protección del entorno corporativo frente a amenazas avanzadas.

2. SUITE DE GESTIÓN UNIFICADA TI (Licencias de gestión)

La presente actuación tiene por objeto la actualización, evolución y mejora tecnológica de la solución de gestión de infraestructura, inventario y despliegue instalada en los puestos de trabajo y servidores corporativos, basada actualmente en la plataforma unificada **Altiris** de Symantec/Broadcom.

Dicha actuación responde a la necesidad de mantener la continuidad y la vigencia tecnológica de la infraestructura existente a través de su transición a la versión más reciente, denominada **Broadcom IT Management Suite (ITMS)**.

Esta actualización tecnológica está motivada por la evolución constante de los entornos de TI y la necesidad de dar soporte nativo a las últimas versiones de sistemas operativos cliente y servidor, asegurando la optimización del rendimiento del servidor.

La solución solicitada se fundamenta en la evolución de la plataforma unificada actual para potenciar sus capacidades de nivel corporativo, garantizando una mejora sustancial en la eficiencia operativa.

2.1. Especificaciones técnicas

- **Arquitectura y alcance**

  - Evolución tecnológica de la plataforma de gestión unificada mediante las capacidades de Broadcom IT Management Suite (ITMS)
  - Garantía de soporte integral y nativo para las versiones más recientes de estaciones de trabajo y servidores, tanto físicos como virtuales, dentro del entorno corporativo.
  - Mantenimiento de la administración centralizada del ciclo de vida de los activos de hardware y software bajo una consola unificada y accesible vía interfaz web, sin incurrir en fragmentación de herramientas.
  - Optimización de la arquitectura de distribución distribuida mediante servidores de sitio (*Site Servers*) para garantizar la escalabilidad y eficiencia en la entrega de paquetes en sedes remotas.

- **Capacidades de descubrimiento e inventario**

  - Evolución de los mecanismos de descubrimiento automatizado en la red corporativa mediante métodos con y sin agente (Network Discovery, SNMP, WMI) para la detección de nuevos activos.

- Auditoría detallada y profunda de la configuración de hardware, componentes de los endpoints, inventariado de software, servicios en ejecución y estado del sistema operativo.
- Monitorización del cumplimiento y uso real de aplicaciones (Software Metering) bajo políticas globales centralizadas para optimizar la asignación y renovación de licencias corporativas.

- **Distribución de software y gestión de parches (Patch Management)**

  - Distribución masiva, desatendida y programada de paquetes de software, configuraciones y actualizaciones de manera automatizada sobre la infraestructura de agentes actual.
  - Capacidades de aprovisionamiento rápido y migración de puestos mediante plantillas de imágenes de sistema operativo independientes del hardware (*Deployment Solution*).
  - Optimización del ciclo de gestión de vulnerabilidades con la descarga, validación y distribución centralizada de parches críticos de seguridad de múltiples proveedores.
  - Herramientas avanzadas de análisis previo de impacto y funciones de reversión rápida (*rollback*) integradas para asegurar la estabilidad operativa del parque informático.

- **Monitorización, cumplimiento y respuesta operativo-tecnológica**

  - Generación de informes dinámicos de cumplimiento normativo y auditorías respecto a las configuraciones de referencia (*baselines*) fijadas por la organización.
  - Desinstalación, aislamiento o bloqueo automatizado de aplicaciones vulnerables o no autorizadas de forma centralizada y remota.
  - Ejecución de scripts y tareas de remediación inmediata ante alertas de estado (como falta de espacio en disco, detención de servicios críticos o alertas de hardware).

- **Integración y continuidad tecnológica**

  - Alineación operativa nativa con los sistemas de seguridad perimetral para *endpoints* (Symantec Endpoint Security / EDR), correlacionando de forma directa el inventario unificado y el estado del parcheado con las herramientas de detección y respuesta ante amenazas.

3. PRUEBA DE CONCEPTO (PoC) E INSTALACIÓN

El objeto del presente apartado es definir las **condiciones técnicas** que deberán cumplir las instalaciones y actuaciones a realizar por el adjudicatario, necesarias para la **correcta puesta en servicio de todas las licencias de software actualmente implantadas** en los sistemas objeto del contrato, garantizando su compatibilidad, operatividad y soporte dentro del entorno técnico de RTVE.

Previamente a la instalación se realizará una Prueba de Concepto (PoC) con el fin de asegurar la total compatibilidad del nuevo software con los sistemas de TVE. El objetivo principal es garantizar que la implantación de la solución no impacte negativamente en el rendimiento, la estabilidad ni la operativa de herramientas esenciales como AVID, sistemas de almacenamiento compartido, ingest y playout.

El adjudicatario deberá presentar un **Plan de Actuación** detallado que defina el alcance, los sistemas a evaluar, las métricas de referencia y el diseño del entorno de pruebas, el cual deberá ejecutarse inicialmente en modo monitorización para evitar interferencias. Dicho plan incluirá la ejecución de pruebas funcionales, de rendimiento y de estabilidad, así como la validación de capacidades de detección de amenazas, contemplando también la identificación y ajuste de exclusiones necesarias para evitar falsos positivos y degradación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario presentará una planificación detallada de las acciones, estructurada en fases (preparación, despliegue inicial, pruebas, ajustes y validación final), incluyendo cronograma, recursos asignados, hitos y procedimientos de contingencia o rollback. Durante la PoC, se prestará especial atención a los requisitos de tiempo real, al manejo de grandes volúmenes de ficheros multimedia y a la continuidad de los servicios de producción y emisión. Finalmente, toda la propuesta, incluyendo el plan de actuación, la planificación y los resultados obtenidos, deberá ser formalmente presentada y sometida a revisión, siendo necesaria la aprobación expresa de la Dirección del Proyecto de RTVE antes de su ejecución y posterior despliegue en producción.

3.1. Instalación y puesta en marcha

Un vez finalizada y aprobada la prueba de concepto, podrá comenzar la instalación del software.
El adjudicatario será responsable de la **ejecución integral** de los trabajos necesarios para la correcta instalación de las licencias, que incluirán, al menos, las siguientes actuaciones:

- Análisis del estado actual de las licencias instaladas, versiones, tipologías y condiciones de soporte.
- Instalación, activación y validación de las nuevas licencias en los sistemas correspondientes.

- Adecuación de las configuraciones necesarias para asegurar la compatibilidad con el entorno técnico existente.
- Regularización de las licencias en caso de desviaciones, inconsistencias o incidencias detectadas.
- Verificación del correcto funcionamiento tras la instalación.

La instalación de las licencias deberá realizarse cumpliendo las siguientes condiciones técnicas y operativas:

- Los trabajos se realizarán **sin afectar a la continuidad del servicio**, o minimizando el impacto en la operación habitual de los sistemas.
- Las actuaciones se llevarán a cabo conforme a las **buenas prácticas del fabricante** y a los **procedimientos internos de RTVE**.
- Cualquier parada necesaria deberá ser previamente planificada, documentada y autorizada por la Dirección del proyecto de RTVE.
- El adjudicatario aportará todos los medios técnicos, herramientas y recursos humanos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

Todo el proceso de instalación se realizará **bajo la supervisión directa de la Dirección del proyecto designado por RTVE**, correspondiendo al adjudicatario:

- Coordinar las actuaciones con dicha Dirección.
- Organizar y supervisar al propio equipo de trabajo.
- Informar previamente de los hitos, fases y posibles riesgos asociados a la instalación.
- Atender las indicaciones técnicas y organizativas que se establezcan durante la ejecución del contrato.
- Facilitar el acceso a la información técnica necesaria para el seguimiento de los trabajos.

Debido al elevado número de equipos, la migración a la nueva solución de Symantec no podrá completarse de forma inmediata. El adjudicatario será responsable de realizar las gestiones necesarias con Symantec para garantizar la continuidad de las licencias actuales durante todo el proceso de migración, hasta su finalización.

Una vez finalizados los trabajos, el adjudicatario deberá entregar, como mínimo, la siguiente documentación:

- Relación de todas las licencias instaladas, indicando versión, número de licencias, sistema asociado y fecha de actualización.
- Certificados o evidencias de activación y validez de las licencias.
- Recomendaciones técnicas para la explotación y mantenimiento de las licencias.
- Identificación de posibles mejoras o necesidades futuras detectadas.

4. FORMACIÓN

Las nuevas versiones y plataformas incorporan funcionalidades avanzadas, así como cambios relevantes en los procedimientos de configuración y explotación, presentando diferencias significativas respecto a las soluciones actualmente en uso. Por este motivo, y con el fin de garantizar que el personal técnico de RTVE disponga de los conocimientos necesarios para su correcta operación y administración, se considera necesaria la impartición de formación específica por parte de personal especializado.

Dicha formación se desarrollará a lo largo de los tres años de duración del contrato y constará de cuatro cursos de formación, con una duración de cinco horas cada uno. Los dos primeros cursos se impartirán una vez finalizada la instalación de las plataformas y estarán orientados a proporcionar los conocimientos necesarios sobre los nuevos sistemas implantados. Los dos cursos restantes se realizarán durante los dos años siguientes y estarán destinados al refuerzo, actualización y reciclaje de conocimientos, con el objetivo de garantizar un uso óptimo y continuado de las plataformas.

Todos los cursos se impartirán en modalidad remota.

5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario proporcionará un servicio de soporte y mantenimiento de Nivel 1, destinado a garantizar la correcta operación, disponibilidad, seguridad y evolución de las soluciones implantadas durante toda la vigencia del contrato.

5.1. Modalidad y cobertura del servicio

- El servicio de soporte del adjudicatario se prestará en modalidad remota **10x5**, de lunes a viernes en horario laboral (09:00 a 19:00), excluyendo festivos oficiales, e incluirá la atención de incidencias, consultas técnicas y solicitudes de servicio relacionadas con la solución.
- Fuera del horario 10x5 del adjudicatario, se garantizará el acceso a **soporte 24x7 del fabricante**, directamente o a través de los canales habilitados por este, para la atención de incidencias críticas que afecten a la disponibilidad, seguridad o continuidad del servicio.
- El adjudicatario actuará como **punto único de contacto**, responsabilizándose de la coordinación con el fabricante para la resolución de incidencias de segundo y tercer nivel cuando resulte necesario.

5.2. Gestión de incidencias y niveles de servicio (SLA)

- El servicio incluirá un sistema de gestión de incidencias (*ticketing*) que permita el registro, seguimiento, trazabilidad y cierre documentado de todas las solicitudes.
- Se establecerán niveles de severidad de incidencias, con **tiempos máximos de respuesta** según la criticidad del impacto:

- **Severidad crítica (S1)**: indisponibilidad total del servicio o impacto grave en la seguridad.
  - Tiempo máximo de respuesta: **≤ 1 hora**
  - Atención: 24x7 (fabricante fuera del 10x5 del adjudicatario)
- **Severidad alta (S2)**: degradación significativa del servicio o riesgo relevante para la operación.
  - Tiempo máximo de respuesta: **≤ 4 horas**
  - Atención: 10x5
- **Severidad media (S3)**: impacto moderado sin afectación crítica al servicio.
  - Tiempo máximo de respuesta: **≤ 1 día laborable**
- **Severidad baja (S4)**: consultas, solicitudes de información o mejoras menores.
  - Tiempo máximo de respuesta: **≤ 2 días laborables**

- Los tiempos de resolución se ajustarán a la complejidad de la incidencia, garantizándose en todo caso la aplicación de medidas de mitigación en el menor plazo posible.

5.3. Alcance del soporte

- El servicio de soporte cubrirá incidencias de primer, segundo y tercer nivel dentro del alcance funcional de la solución.
- Incluirá asistencia en tareas de diagnóstico, análisis de causa raíz (*root cause analysis*) y aplicación de medidas correctivas o preventivas.
- Se proporcionará soporte para la configuración, ajuste y optimización de la plataforma, incluyendo políticas, reglas, automatizaciones y componentes integrados.
- El servicio incluirá la instalación, validación y soporte de parches, actualizaciones de seguridad y nuevas versiones del producto, conforme a las recomendaciones del fabricante y las políticas del organismo contratante. No se aplicarán actualizaciones automáticas sin validación previa y se respetarán las ventanas de trabajo propuestas por RTVE.
- Se garantizará el acceso a documentación técnica actualizada, bases de conocimiento, guías de buenas prácticas y notas de versión.

5.4. Seguridad, control y auditoría

- El servicio de soporte garantizará el cumplimiento de las políticas de seguridad del organismo, incluyendo control de acceso basado en roles (RBAC).
- Se mantendrá un registro auditable de todas las actuaciones realizadas en el marco del soporte, tanto por parte del adjudicatario como del fabricante.

5.5. Informes y seguimiento

- El adjudicatario facilitará **informes trimestrales de soporte**, que incluirán, al menos:
    - Número y tipología de incidencias.
    - Tiempos de respuesta y resolución.
    - Principales actuaciones realizadas.
    - Cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
    - Recomendaciones de mejora y optimización.

5.6. Continuidad del servicio

El servicio de soporte se mantendrá activo durante toda la vigencia del contrato (36 meses), incluyendo la cobertura de licencias, suscripciones y derechos de soporte del fabricante asociados a la solución.

6. COMPOSICION DEL SUMINISTRO

6.1. Suministro inicial

El suministro objeto del presente contrato estará compuesto, en una primera fase, por un **paquete inicial de 3.700 licencias del software de protección antivirus** y **1.800 licencias de la Suite de gestión unificada TI.** Serán suministradas, instaladas y puestas en funcionamiento por el adjudicatario de conformidad con lo establecido en el presente Pliego.

Dichas licencias deberán quedar plenamente operativas desde su puesta en marcha, integradas en el entorno técnico existente y cubiertas por las condiciones de soporte y mantenimiento definidas para el contrato.

6.2. Unidades variables para ampliaciones futuras

Con el fin de atender posibles necesidades futuras durante la vigencia del contrato, se contempla la disponibilidad de 700 licencias del software de protección antivirus y 50 licencias de la Suite de gestión unificada TI, que podrán ser suministradas de forma progresiva y bajo demanda de RTVE.

Estas licencias:

- No serán suministradas inicialmente, sino **instaladas posteriormente conforme a las necesidades que se vayan produciendo**.
- Se integrarán técnica y funcionalmente en el mismo entorno que las licencias del suministro inicial.
- Quedarán incluidas en las **mismas condiciones de soporte, mantenimiento y asistencia técnica** que las licencias inicialmente suministradas.

6.2.1. Condiciones de instalación y puesta en marcha

El adjudicatario será responsable de la **instalación, configuración, activación y puesta en marcha** de las licencias adicionales que se activen con posterioridad, incluyendo todas las actuaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento.

6.2.2. Integración en el soporte del contrato

Todas las licencias adicionales que se activen durante la vigencia del contrato quedarán automáticamente integradas dentro del **alcance del soporte técnico y mantenimiento** del contrato, sin que ello suponga condiciones diferenciadas respecto a las licencias del suministro inicial, ni facturación adicional.