



**TeleMadrid**

# **RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS KASPERSKY**

---

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Junio 2018**

## **ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>7</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la renovación, mantenimiento y soporte de licencias de antivirus "Kaspersky Advance" para puestos de trabajo y servidores, así como las herramientas necesarias para su administración en el Sistema Informático de RTVM.

## 2. ALCANCE

RTVM dispone desde hace 4 años de la plataforma Kaspersky para la protección antivirus de su datacenter, servidores y puestos de trabajo ofimáticos.

Kaspersky, respecto a otros fabricantes, es pionero en la protección frente a código malicioso en entornos virtuales aportando además facilidades para simplificar los procesos de gestión y minimizando el impacto en recursos (menos intrusivo). Este tipo de entornos representa aproximadamente el 80% de nuestra planta.

RTVM pretende, renovar el servicio gestionado de antivirus de acuerdo al esquema actual, manteniendo la suite de Kaspersky desplegada en RTVM, homologada, por su compatibilidad con los sistemas de Negocio, que requieren un plataforma específico que condiciona los procedimientos de robustecimiento y militarización y por tanto las herramientas sobre los que se soportan.

Por un periodo de tres años, Junio 2018 – Mayo 2021.

- **Número de Licencias:**
  - - Licencias puesto de trabajo y servidores físicos: 675.
    - Licencias servidores virtualizados: 275.
- **Nivel de licencia Advance.**
- **Soporte MSA Plus del fabricante.**
- **Bolsa de 2 jornadas (16 horas) del fabricante** para verificar el estado de la plataforma.

Suministro Licencias y Soporte Kaspersky
Kaspersky Endpoint Security for Business – Advanced European Edition. 500-999 Node
Kaspersky Hybrid Cloud Security, Server – European Edition. 250-499 VirtualServer
Kaspersky Maintenance Service Agreement, Plus European Edition
Verificación de Plataforma

- **Servicio de soporte y mantenimiento de lunes a viernes de 09:00h a 19:00h.**

Soporte y Mantenimiento
Provisión y reversión del servicio incluyendo, análisis de situación en conjunción con el fabricante, definición de configuraciones, pruebas y puesta en producción.
Servicio de soporte y mantenimiento complementario al del fabricante consiste en asistencia técnica para diagnóstico y resolución de incidencias. Incluye asistencia telefónica y acceso al TAC de fabricante.
El proveedor adjudicatario intermediará en la relación RTVM y fabricante.

- **Bolsa de 5 jornadas (40 horas) para soporte a incidencias con impacto masivo**, que se facturarán sólo en caso de consumo de las mismas.
- **Bolsa de 5 jornadas (40 horas) para soporte al proceso de gestión: nuevas políticas, mejoras, cobertura nuevas necesidades**, que se facturarán sólo en caso de consumo de las mismas.

### 3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El mantenimiento de las licencias incluye el suministro de las nuevas versiones de los productos, así como las actualizaciones de los mismos durante el período contratado. Dichas versiones del producto y actualizaciones estarán accesibles a través de la web del fabricante y se podrán descargar de forma manual o de manera automática mediante las utilidades de actualización que incluya el propio software.

El licitador deberá especificar en su oferta las condiciones del soporte indicando el procedimiento completo de gestión, tiempos de respuesta, franja horaria.

Los requerimientos mínimos son los siguientes:

- Teléfono de atención en castellano en horario 8x5.
- Posibilidad de reportar un número ilimitado de incidencias y de consultas.
- Posibilidad de recibir avisos cuando surjan alertas de seguridad.
- Servicio de verificación periódico, consistente en la revisión de la configuración y el estado de la plataforma de seguridad implantada, con el fin de comprobar la correcta instalación de todos los productos, así como su correcto funcionamiento y, en su caso, recomendación de posibles mejoras. Se requiere, al menos, la realización de una sesión de verificación anual.

- En caso de detectarse una infección masiva, RTVM solicitará que el adjudicatario desplace un técnico a las instalaciones para ayudar en las tareas de eliminación de la infección.
- Gestión del servicio: RTVM espera mensualmente un informe de seguimiento y control, donde se especifique el grado de cumplimiento de los niveles de servicio así como los hechos relevantes del periodo.
- Gestión Incidencias: RTVM considera que la gestión de una incidencia debe siempre concluirse con un informe donde se especifique al menos, la causa de la incidencia, el procedimiento operativo que se ha seguido para mitigar el impacto, acciones de mejora etc.

#### 4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Con el objetivo de asegurar la calidad y mantener el proceso de mejora continua implantado en RTVM, el servicio de soporte y mantenimiento estará sujeto a los siguientes niveles de servicio (SLA):

Respecto a incidencias que afectan al parque ofimático

SLA	Críticidad		
	Alta	Media	Baja
Tiempo de respuesta	30 minutos	30 minutos	30 minutos
Tiempo de reacción	30 minutos	2 horas	4 horas
Tiempo de resolución	4 horas	6 horas	Siguiente día laborable

- Alta: 30% del parque ofimático con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades.
- Media: 15 % del parque ofimático con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades.
- Baja: 5% del parque ofimático con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades

Respecto a incidencias que afectan a servidores físicos y virtuales

SLA	Críticidad		
	Alta	Media	Baja
Tiempo de respuesta	20 minutos	20 minutos	20 minutos
Tiempo de reacción	20 minutos	60 minutos	2 horas
Tiempo de resolución	2 horas	4 horas	Siguiente día laborable

- Alto: 30% Servidores físicos y virtuales con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades.
- Medio: 15 % Servidores físicos y virtuales con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades.
- Bajo: 5% Servidores físicos y virtuales con infecciones, amenazas y/o vulnerabilidades.

## Respecto a peticiones de servicio

- **ANS relacionado con el parque ofimático**

SLA	Respuesta
Tiempo de respuesta	8 horas
Tiempo de reacción	8 horas
Tiempo de resolución	2 días laborales

- **ANS relacionado con servidores físicos y virtuales**

SLA	Respuesta
Tiempo de respuesta	2 horas
Tiempo de reacción	4 horas
Tiempo de resolución	Siguiente día laboral

- **ANS relacionado con la plataforma de gestión**

SLA	Respuesta
Tiempo de respuesta	2 horas
Tiempo de reacción	4 horas
Tiempo de resolución	Siguiente día laboral

Los niveles de servicio solicitados comenzarán a medirse, como máximo, 30 días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha del servicio.

Asociado al no cumplimiento de los niveles de servicio exigidos, RTVM ha previsto penalizaciones que se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas.

El cálculo de los indicadores se realizará mensualmente y se presentarán siempre en el informe de seguimiento del servicio señalizándose en ese informe, si fuera el caso la correspondiente penalización.

Para cada uno de los indicadores se establece:

<b>Penalización - % importe facturación mensual</b>
<b>2% por SLAs/mes</b>

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) podría ser causa de rescisión del contrato.

**Tabla resumen de Indicadores y niveles de servicio**

Tipo de SLA	ANS	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	95%	2%
	Porcentaje de llamadas atendidas	90%	2%
Gestión de Incidencias	Alta	98%	2%
	Media	95%	2%
	Baja	90%	2%
	Backlog de incidencias pendientes de resolución (calculado en base al % volumen diario de incidencias y no superado en el 90% de los días)	< % 40	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 20%	2%
Gestión de peticiones	Tiempo de resolución de peticiones (90% casos)	80%	2%
	Backlog de peticiones pendientes de resolución	<30%	2%
Gestión de Configuración	Aplicación de políticas (4 revisiones anuales)	90%	2%
	Actualizaciones correctas del motor	95%	2%
	Realización de los escaneos programados	95%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	90%	2%

## 5. FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la duración del contrato, el licitador deberá:

- Dar cobertura a necesidades formativas y/o sesiones orientadas a la transferencia de conocimientos al personal técnico de RTVM.
- Proporcionar toda la documentación técnica del sistema, así como la de las configuraciones instaladas.

## 6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de solución no deberá extenderse a más de **30 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados. Cada ofertante deberá entregar una copia de las ofertas en formato electrónico de acuerdo a MS Office 2010/2013 o Acrobat, en un CD/Pendrive junto con sus respuestas.

Es muy importante que la propuesta de valor que se entregue como respuesta al sobre B, en cualquiera de los soportes solicitados, no contenga ninguna referencia económica pues sería motivo de exclusión.

La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Esta tabla resumen debe ser el primer contenido de la oferta y debe especificar la página correspondiente a la referencia para facilitar la lectura durante el proceso de adjudicación.

---

Finalmente en este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.