



**TeleMadrid**

**SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE DE LA SOLUCIÓN CORPORATIVA DE  
ANTIVIRUS**

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Abril 2021**

## **ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>10</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 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, este tipo de entornos representa aproximadamente el 80% de nuestra planta.
- aporta además facilidades para simplificar los procesos de gestión y minimizando el impacto en recursos (menos intrusivo), esto ha permitido una mayor automatización de los procesos de seguridad, se agilizan la detección y la respuesta,
- eleva el nivel de protección ya que la infraestructura es core por ser el vector de entrada para cualquier ciberataque,
- dispone de compatibilidad absoluta con la plataforma Hypervisor de RTVM (Vmware Vsphere) e incrementan significativamente la protección a la vez que conserva el rendimiento de cada máquina virtual. En este punto conviene señalar que RTVM dispone de infraestructura On Premise con tecnología de Hypervisor Vmware Vsphere 6.5, donde se aloja el ERP ECO\_FIN que soporta procesos económico-financieros y el ERP de RRHH y se aloja infraestructura que soporta procesos de negocio como el sistema de producción audiovisual HIVE, AVID Newsroom o los sistema que dan soporte a los procesos de grafismo y postproducción, Avid Maestro , así como las aplicaciones propias, SIGMA, o de terceros que se encargan de las integraciones de los procesos de contribución de materiales audiovisuales (descarga, ingesta, catalogación, distribución, documentación y emisión).

Adicionalmente, conviene señalar que el despliegue y puesta en marcha de cada una de los procesos en RTVM , requiere una adecuación de seguridad de acuerdo a la política de seguridad que se desarrolló en el Plan Director de Seguridad de 2010, como consecuencia del desarrollo y la implementación de cada una de las iniciativas contempladas en ese Plan y en las revisiones posteriores del mismo en el marco de la mejora continua, las tecnologías que se integran en el ecosistema de TI de RTVM deben pasar por un proceso de homologación de la política de seguridad de acuerdo a su integración en la plataforma donde reside la aplicación, así como los requerimientos de acceso e integración con el resto de procesos corporativos. Cualquier cambio de tecnología, implicaría que hacer un análisis previo de los requerimientos necesarios para su despliegue en la infraestructura de RTVM y acometer un proyecto nuevo que debería incluir las fases de instalación, configuración

y puesta en marcha en los entornos de test , además de la fase de I+D con los consumos de tiempos necesarios, con los resultados, habría que realizar una fase de desinstalación e instalación del nuevo producto en toda la planta (700 puestos y 275 servidores), el impacto en costes del proyecto, también costes operativos, sería mucho mayor.

RTVM pretende, renovar por un periodo de 5 años, 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 plataformado específico que condiciona los procedimientos de robustecimiento y militarización y por tanto las herramientas sobre los que se soportan. Adicionalmente ante el crecimiento de las amenazas persistentes en internet con propagación a través de correo electrónico, redes sociales y acceso a internet, se requiere reforzar la infraestructura de RTVM con un servicio de remediación de puesto de trabajo y servidores.

▪ **Número de Licencias:**

- Licencias puesto de trabajo y servidores físicos: 675.
- Licencias servidores virtualizados: 275.
- Licencias equipos teletrabajo: 300
  - o El consumo será bajo demanda con un mínimo comprometido 230 unidades, y el resto se solicitarán durante la vida del contrato.
- Servicio de Remediación:
  - o Plataforma antiransomware NeuShield: 275 servidores
  - o Kaspersky Endpoint Detection and Response Optimum: 675 puestos.

▪ **Nivel de licencia Advance.**

▪ **Soporte MSA Plus del fabricante.**

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

**Servicio de mantenimiento**

Provisión y reversión del servicio incluyendo, análisis de situación del servicio conjuntamente con Kaspersky, definición de configuraciones, pruebas de funcionamiento y puesta en producción.

Servicio de mantenimiento complemento al soporte de fabricante, de 12 meses de duración, a prestar en horario laboral (de 9:00 a 19:00, Lunes a Viernes no festivos), consistente en asistencia técnica para diagnóstico y resolución de incidencias. Incluye asistencia técnica telefónica y acceso al TAC de fabricante

El proveedor adjudicatario intermediará en la relación RTVM-fabricante.

- **Bolsa de 60 horas para soporte a incidencias**, que se facturarán sólo en caso de consumo de las mismas.
- **Bolsa de 60 horas para soporte al proceso de gestión: nuevas políticas, mejoras, cobertura nuevas necesidades**, que se facturarán sólo en caso de consumo de las mismas.
- **SERVICIO DE REMEDIACION EN SERVIDORES Y ENDPOINT**  
Con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes de ransomware, se requiere la provisión de una herramienta o servicio de remediación que ante un ataque de ransomware desconocido por el antivirus, permita la rápida recuperación de los sistemas soportados, tanto servidores como equipos de usuario. La herramienta debe proteger la información de usuarios y servidores de manera transparente y centralizada desde el Centro de soporte del licitador.

Requerimientos y funcionalidades:

- El software debe proteger el sector de arranque o inicio de la unidad para evitar que tipos agresivos de ransomware se hagan cargo del proceso de inicio y eviten que las aplicaciones escriban en el registro de inicio.
- Protección y supervisión del acceso directo al disco evitando que programas maliciosos destruyan datos en el disco duro o SSD.
- Recuperación del sistema dañado desde la interfaz de administración de la herramienta, así como de los archivos encriptados desde la interfaz de administración.

RTVM dispone de una herramienta SIEM, LOGICA, se valorará la integración de forma que permita detectar y remediar los ataques desde el centro de soporte.

Funcionalidades:

- Mirror Shielding <sup>TM</sup>
- Restauración con un clic
- Bloqueo de archivos
- Protección de disco en la nube
- Protección de arranque
- Protección contra borrado de disco
- Gestión de la nube
- Revisiones de archivos utilizando Data Engrams <sup>TM</sup>
- Protección de carpeta personalizada
- Interfaz API para conexión con SIEM LOGICA

Requisitos sistema:

- Windows 7, 8.1, 10

- Windows Server 2008 R2, 2012, 2016, 2019
- Procesador mínimo: 1 GHz
- Memoria: 1 GB entorno 32-bit o 2GBs para 64-bit
- Disco duro: 50 MBs mínimo; 10 GBs recomendado

### 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.

#### Prestación del servicio

- El licitador proveerá de un número de teléfono gratuito en horario 8x5, atención en castellano, para las llamadas que realicen los usuarios de RTVM al centro de soporte (CAU).
- El licitador dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM a través de una VPN, con redundancia. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- RTVM debe tener posibilidad de reportar un número ilimitado de incidencias y de consultas.
- RTVM debe recibir avisos cuando surjan alertas de seguridad.
- El proveedor debe ofrecer un 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.

Adicionalmente, 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.

El licitador deberá identificar un Gestor del Contrato y un Responsable de Servicio que serán los interlocutores con el Responsable del Servicio de RTVM:

- Gestor del Contrato:
  - Experiencia demostrada de más 8 años.
  - Gestión de al menos tres servicios con el mismo alcance al solicitado.
- Responsable del Servicio:
  - Experiencia demostrada de más 4 años.

Respecto al equipo técnico, será responsabilidad del adjudicatario dimensionar y gestionar al equipo para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

#### 4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se consideran los siguientes niveles de servicio que permitirán asegurar la calidad y mantener el proceso de mejora continua implantado:

##### ANS relacionado con el parque ofimático

SLA	Criticidad		
	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

##### ANS relacionado con 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.

### Indicadores del nivel de Servicio Gestionado

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%



## 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 SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe regir el servicio, se valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA.

El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe mensual de seguimiento y control del servicio.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego por RTVM y de los que puedan surgir a lo largo del contrato en el marco de mejora continua), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

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

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece:

Nº SLA incumplidos	Penalización - % importe facturación mensual
Menos de 3 SLA	2% por SLAs/mes
Entre 3 y 5 SLA	5% por SLA/mes
Más de 5 SLA	8% SLA /mes

Esta penalización no se aplica de forma escalonada, sino para todos los SLA.

## 5. 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.

**Memoria Técnica** donde se describa las condiciones del soporte y mantenimiento con la siguiente estructura:

- Descripción del servicio;
- Plan de Trabajo;
- Procedimientos Operativos;
- Gestión de Incidencias;
- Seguimiento y control;
- Aseguramiento de la calidad: mejora continua.

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.