



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y  
NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE  
PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS**

**EXPEDIENTE N.º: 29/2022**

Área: Planificación, Control y Seguridad

# Índice

<b>1. Alcance.....</b>	<b>3</b>
1.1. Alcance del contrato .....	3
1.2. Suministros Incluidos en el Contrato .....	3
1.2.1 Renovación.....	4
1.2.2 Ampliación de Nuevas Suscripciones.....	4
1.2.3 Soporte Técnico Avanzado.....	4
<b>2. Mantenimiento y Soporte Técnico.....</b>	<b>5</b>
2.1. Mantenimiento de licencias .....	5
2.2. Características Soporte Técnico .....	5
2.3. Otras condiciones del servicio .....	7
<b>3. Formato de las especificaciones técnicas .....</b>	<b>8</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 1. Alcance

### 1.1. Alcance del contrato

El alcance del contrato es la renovación de las licencias actuales de VARONIS DatAdvantage, DatAlert, DatAlert Analytics y Directory Service así como la contratación de nuevas suscripciones de dichos productos además del nuevo módulo Data Classification.

El objetivo es seguir prestando el servicio de monitorización en tiempo real de los eventos del Directorio Activo y de toda la infraestructura NAS (carpetas compartidas) que se encuentra dada de alta en la herramienta, incrementando el alcance de la monitorización a la clasificación del tipo de información identificada en toda la infraestructura NAS y la propia plataforma basada en Windows.

Se hace necesario seguir contando el software de protección informática, más concretamente con software de VARONIS. La no renovación de este software en concreto no sería razonable, ya que provocaría incurrir en gastos adicionales desde el punto de vista de la pérdida de las licencias Varonis que Canal tiene en propiedad, los trabajos de migración a un nuevo sistema de protección que serían necesarios realizar sobre la infraestructura informática de Canal de Isabel II, S.A. (análisis de viabilidad y compatibilidad del nuevo producto; pruebas en entornos de test; migración a los de sistemas en producción; formación a administradores...)

### 1.2. Suministros Incluidos en el Contrato

El objeto del contrato es la renovación de las licencias que tiene en propiedad Canal de Isabel II, S.A. (en adelante Canal) en la actualidad de VARONIS DatAdvantage, DatAlert, DatAlert Analytics y Directory Service. Se contratarán nuevas licencias en modo suscripción para dichos productos además del Data Classification Framework.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 1.2.1 Renovación

En la tabla siguiente, se detallan las licencias en propiedad de que dispone en la actualidad Canal de Isabel II, SA cuya vigencia vence el 30/11/2022 y se han de renovar para el periodo de duración del contrato.

LICENCIAS EN PROPIEDAD	Cantidad
1 Collector Software Maintenance	1
DatAdvantage for Directory Services Software Maintenance & Support for 750 Users	750
DatAdvantage for Windows Software Maintenance & Support for 750 Users	750
DatAlert Analytics Software Maintenance & Support for 751 Users	751
DatAlert Software Maintenance & Support for 750 Users	750

### 1.2.2 Ampliación de Nuevas Suscripciones

El crecimiento de las anteriores se hará mediante suscripción a nuevas licencias. Este crecimiento en número de suscripciones garantizará el cumplimiento en cuanto al uso real de las mismas que se hace en la actualidad. Así mismo, se plantea el crecimiento en nuevos módulos Data Classification. El escenario de crecimiento en cuanto a suscripciones y nuevos productos se detalla en la siguiente tabla:

AMPLIACIÓN (SUSCRIPCIONES)	Año 1	Año 2	Año 3
Collector			
DADS: DatAdvantage for Directory Services	4000	4000	4000
DLW: DatAdvantage for Windows	2700	2700	2700
DLS: DatAlert Suite	4000	4000	4000
DCF: Data Classification Framework for Windows and SharePoint	3450	3450	3450
DCP: Data Classification Policy Pack	3450	3450	3450

### 1.2.3 Soporte Técnico Avanzado

Además de la renovación y ampliación de licencias, se contemplan en el contrato 5 jornadas al año de soporte avanzado de perfiles expertos y certificados en el soporte del software VARONIS con el fin facilitar al equipo técnico de Canal los trabajos de instalación, adaptación y optimización de la explotación del software que se vaya incorporando a la infraestructura informática de Canal.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 2. Mantenimiento y Soporte Técnico

### 2.1. Mantenimiento de licencias

El mantenimiento de las licencias, independientemente de la modalidad de contratación (en propiedad o suscripción) le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El adjudicatario ha de asegurar que el fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.
- El mantenimiento contratado incluirá el acceso a parches, releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión del mismo liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de la actualización.

### 2.2. Características Soporte Técnico

A lo largo del plazo de duración del contrato, se mantendrá con el fabricante el servicio de *Soporte Estándar* durante el horario de lunes a viernes de 9:00h a 21:00h en días laborables (5x12).

#### Objetivo de los servicios de soporte:

El soporte técnico de Varonis estará destinado a hacer que el uso de sus productos de software por parte de Canal sea eficiente y ayudar a solucionar problemas y resolver problemas específicos que resultan del uso de productos Varonis. Canal colaborará con el equipo de soporte de Varonis en la realización de tareas razonables, encaminadas a la resolución de problemas según lo recomiende el personal de soporte de Varonis.

#### Características del *Soporte Estándar*:

- Actualizaciones y actualizaciones de productos (si están disponibles y cuando estén disponibles)
- Soporte web, por correo electrónico y por teléfono para preguntas sobre instalación y uso general
- Acceso al portal de soporte, la base de conocimientos y la comunidad de clientes de Varonis
  - Crear, actualizar y administrar los casos de soporte en línea
  - Acceso ilimitado a la base de conocimientos
  - Acceso ilimitado a documentos técnicos
- Uso de soporte telefónico gratuito exclusivo de Varonis (<https://www.varonis.com/services/support>)
- Hasta dos personas de contacto de Canal para soporte

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

**Tiempos de respuesta:** Los tiempos de respuesta dependen del nivel de Servicios de soporte que el cliente haya adquirido y la gravedad del caso. La capacidad de Varonis para brindar soporte dependerá, en algunos casos, de la capacidad del cliente para proporcionar información precisa y detallada y para ayudar a manejar una solicitud de soporte o un informe de error.

**Tiempo de resolución:** el período de tiempo objetivo para que Varonis brinde una resolución temporal o definitiva de un problema. Varonis se reserva el derecho de solicitar a un cliente que descargue una actualización o que actualice a la versión actual para resolver un problema conocido o un problema técnico.

**Procedimientos de escalado:** Los procedimientos de escalado de Varonis aumentan la visibilidad de los problemas más importantes. Internamente, Varonis puede, a su discreción, pasar cualquier problema al proceso de escalamiento. El proceso normal de escalamiento incluye evaluar el nivel de gravedad del problema. El objetivo es resolver los problemas de manera oportuna teniendo en cuenta la gravedad del problema. En general, si no se está satisfecho con una respuesta del personal de soporte técnico, se podrá solicitar que el problema se eleve a un líder del equipo de soporte o al director de soporte técnico. Una vez que se ha escalado un problema, el soporte técnico de Varonis coordinará los recursos internos y de Canal para recopilar los datos relevantes necesarios para identificar y resolver el problema. Varonis espera que Canal proporcione los recursos adecuados y los datos solicitados para ayudar en la resolución del problema.

Nivel de Severidad	Descripción	Método de Contacto	Tiempo de Respuesta	Objetivo de Resolución
<b>Severidad 1</b>	Una situación de inactividad en la que los componentes principales del Software no funcionan y no existe una solución alternativa conocida.	Notificación a Soporte a través del portal, teléfono o correo electrónico	Hasta 4 horas, en horario de operación regional.	7 días
<b>Severidad 2</b>	Un componente principal del Software no funciona y no hay una solución alternativa disponible, pero el Software aún es compatible con la funcionalidad principal.	Notificación a Soporte a través del portal, teléfono o correo electrónico	Hasta 6 horas, en horario de operación regional.	14 días
<b>Severidad 3</b>	Un componente menor del Software no funciona y cualquier otro caso en el que una característica del Software no funcione según lo documentado.	Notificación a Soporte a través del portal, teléfono o correo electrónico	Hasta 24 horas, en horario de operación regional.	Se reparará en un tiempo razonable.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

Para evaluar para los tiempos de respuesta anteriores, Canal cooperará con el equipo de soporte técnico de Varonis para proporcionar resultados reproducibles para los errores informados.

#### **Métodos de Contacto:**

Contacto con el soporte en general: <http://www.varonis.com/services/support/>

El soporte técnico para los productos cubiertos estará disponible a través de una variedad de métodos de contacto, incluida la base de conocimientos de Varonis, el portal de soporte, correo electrónico y soporte telefónico durante el horario de soporte programado.

#### **2.3. Otras condiciones del servicio**

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE Y NUEVAS DE SUSCRIPCIONES DEL SOFTWARE DE PROTECCIÓN INFORMÁTICA VARONIS</b> <b>CONTRATO 29/2022</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 3. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electrónicamente por  
JESUS PLAZA RUBIO  
el día 26-07-2022 12:07:30

Jefe de ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firmado electrónicamente por  
RAFAEL EGIDO BLÁNDEZ  
el día 26-07-2022 13:27:06

Delegación por ausencia del Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por  
MÓNICA FIERRO MARTÍN  
el día 26-07-2022 13:39:06

Directora de RECURSOS