



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS DE ANTIVIRUS KASPERSKY
PARA EL AYUNTAMIENTO DE
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Tomás Sanz Romero
Técnico de Sistemas
Nuevas Tecnologías

Jorge Izquierdo Alonso
Técnico de Sistemas
Nuevas Tecnologías

Fernando Prats Sevilla
Jefe de Sección de Sistemas de Información
Nuevas Tecnologías

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. MIGRACIÓN DE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN.....	3
3. LICENCIAS A SUMINISTRAR	3
3 REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO	4
3.1 SUMINISTRO	4
3.2 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO.....	4

1. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto **la renovación de las licencias del Antivirus Kaspersky** instaladas en el año 2013, ajustando su número a lo detallado en el presente pliego, para la protección contra software malicioso (virus/malware, spyware, etc.) en la plataforma informática del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante, "Ayuntamiento"): puestos de trabajo cliente (disco, memoria, sistema operativo, navegación, correo electrónico y dispositivos extraíbles), portátiles, servidores VDI para acceso por escritorio remoto, servidores Windows tanto físicos como virtualizados. Además se incluye el trabajo de migración de la consola de administración.

2. MIGRACIÓN DE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN

Se realizará la migración de la consola de administración del actual Servidor Windows 2003 Server R2 a un servidor Windows 2008 Server R2 o Windows 2012 Server R2, según las recomendaciones del fabricante, junto con la actualización de versión que corresponda. Además se aprovechará dicha migración para eliminar de nuestra plataforma todo lo relativo al servicio Kaspersky for Virtualization ya que se prefiere instalación del software en cada servidor Windows (sea físico o virtualizado) y control desde la consola central.

Dicha migración será realizada por personal con experiencia en migraciones e instalaciones de consolas de administración Kaspersky en entornos similares. En todo caso se realizará de manera transparente para los usuarios finales.

El tiempo máximo para la realización de la migración será de una semana.

3. LICENCIAS A SUMINISTRAR

Se suministrarán las siguientes licencias por el periodo establecido y se incluirán las actualizaciones de producto/versiones correspondientes así como el soporte técnico del fabricante Kaspersky:

- Para puesto de trabajo (Windows 10.1 y sucesivos, Windows 7, Windows XP, Mac IOS): 600 licencias de Kaspersky Endpoint Security for Business o producto equivalente. Se requieren licencias de nivel "Advanced" ya que se precisa toda la funcionalidad extra que ofrecen con respecto al nivel "Select" (distribución de software, parches, sistema operativo, etc.).
- Para servidores Windows (2012 R2, 2008 R2, 2003 Server): 30 licencias Kaspersky for Windows servers o producto equivalente.
- Consola de administración: 1 licencia de Kaspersky Security Center o producto equivalente.

3 REQUISITOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO

3.1 SUMINISTRO

- Suministro de las licencias de software ofertado con su correspondiente documentación, manuales de instalación, despliegue y actualización, etc.
- El suministro se dará por entregado e instalado tras la supervisión y correspondiente informe del Servicio de Nuevas Tecnologías y Procesos.

3.2 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

Durante el periodo de validez de las licencias, se prestará el servicio de mantenimiento de la plataforma Kaspersky, que incluirá sin coste adicional para el Ayuntamiento una serie de servicios, tales como:

- Garantía de todos los bienes suministrados.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución. Soporte en la planificación de migración de versiones, instalación de productos y parches y consultas de configuración. Actualización de todos los componentes y bases de datos de la solución antivirus.
- Acceso directo por parte del Ayuntamiento a la base de conocimientos oficial del fabricante.
- Servicio de alertas sobre las últimas vulnerabilidades/amenazas potenciales detectadas por el fabricante, con el fin de actuar de forma preventiva y correctiva.
- **Soporte técnico** de la solución, en idioma español, para resolución de cualquier incidencia/consulta relacionadas con la instalación y correcto funcionamiento de los productos instalados. Más concretamente:
 - Atención de incidencias, como p.ej. las ocasionadas por mal funcionamiento de algún componente de la solución, malware no detectado y control de epidemias puntuales.
 - Resolución de consultas técnicas especializadas para la configuración y uso de los productos.
 - Canales de acceso al servicio: web, correo electrónico y atención telefónica.
 - Horario del servicio: 8x5 (de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes).
 - El Ayuntamiento asignará un nivel de prioridad/severidad para cada caso abierto, que determinará los tiempos máximos de respuesta y de resolución (ambos tiempos contabilizarán desde el momento de apertura del incidente a través de los canales establecidos):

Tipo evento	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Consulta/petición de información	12 horas	48 horas
Incidencia leve	2 horas	24 horas
Incidencia media	1 hora	8 horas
Incidencia grave	1 hora	4 horas

El Ayuntamiento podrá requerir el cumplimiento de los tiempos de resolución establecidos en aquellos casos en que la incidencia sea causada por la infección de un virus conocido, debiendo aplicar los mecanismos de limpieza y reparación que tenga para el mismo o por fallo de alguno de los productos instalados, en los que las soluciones aplicables estén basadas en el empleo de código oficialmente liberado por el fabricante y estén recogidas en su base de datos de conocimiento oficial.

En otros casos, como en el de aparición de un nuevo virus, se requerirá el compromiso de realizar el escalado interno de la incidencia para su análisis y desarrollo de la solución. Simultáneamente, el contratista deberá proponer alternativas que permitan la resolución temporal del problema, a fin de poder mantener los niveles de servicio. En todo caso, su implantación deberá contar con la aprobación del gestor técnico designado por el Ayuntamiento.

- Asistencia presencial, por parte de personal certificado en la solución, en alguno de estos supuestos:
 - Despliegue inicial e instalación de todos los productos.
 - Cuando una incidencia puntual no haya sido resuelta satisfactoriamente mediante el procedimiento propuesto a los técnicos municipales, ni por acceso remoto al equipo afectado.