



## Pliego de Prescripciones Técnicas.

### SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL ANTIVIRUS PARA PUESTO DE TRABAJO TRENDMICRO

Ref. SGTI	0073/2017
Creación:	Octubre 2017
Autor(es):	Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

31/10/2017 12:42:06

Firmante: PELLICER RODRIGUEZ, ANIBARRA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 723d4bfc-aa03-48df-823043774593





## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS. ....</b>	<b>3</b>
<b>3. GARANTIA DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>

31/10/2017 12:42:06

Firmante: PELLICER RODRIGUEZ, ANGURIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 723d4bfc-aa03-48df-823043774593





## 1. OBJETO

El objeto de la presente contratación lo constituyen los servicios de mantenimiento de las licencias de uso del producto de antivirus utilizado en estos momentos en el Servicio Murciano de Salud de forma mayoritaria.

Concretamente, el objeto del contrato es:

- Dar continuidad a los servicios de mantenimiento de las 6500 licencias de Enterprise Security for Endpoints del fabricante Trendmicro.
- Adquirir 501 licencias adicionales de Enterprise Security for Endpoints del fabricante Trendmicro.
- Adquirir 101 licencias de Endpoint Encryption, con servicios de implantación.
- Dar continuidad al soporte contratado de todas las licencias anteriores, con tratamiento prioritario a casos mejorado.

## 2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

El Servicio Murciano de Salud posee en estos momentos las siguientes licencias de productos del fabricante Trendmicro:

Producto	Nº licencias
Enterprise Security for Endpoints	6500

Se requiere la:

- La adquisición de 501 licencias adicionales de Enterprise Security for Endpoints.
- La adquisición de 101 licencias del producto Endpoint Encryption.
- La contratación del servicio de mantenimiento de todas las licencias objeto de esta contratación para garantizar el buen funcionamiento del antivirus hasta al menos el 31/12/2018.

El servicio de mantenimiento a contratar consistirá exactamente en:

- La actualización de las 6500 licencias de Enterprise Security for Endpoints.
- La adquisición de 501 licencias de Enterprise Security for Endpoints.
- La adquisición de 101 licencias de Endpoint Encryption.
- 2 jornadas remotas de fabricante para la configuración de Endpoint Encryption.
- Un Soporte Premium (Premium Support PSP Gold) para todos los productos directamente prestado por el fabricante que al menos incluya los siguientes servicios:
  - Acceso en español a un TAM (Technical Account Manager) de Trend Micro al que se le puede contactar por consola, móvil, correo y teléfono fijo.
  - Backup TAM para vacaciones y visitas a clientes del TAM asignado.
  - Tanto el TAM asignado como el de backup residen y prestan soporte desde España.
  - Soporte 9x5
  - Asignación por parte del cliente de la prioridad de los casos. Un caso no se cierra hasta que el cliente da su conformidad.
  - Soporte en la planificación y migración de versiones, instalación de productos y parches y consultas de configuración.
  - Soporte técnico personalizado en castellano.
  - Dentro del soporte técnico se contemplan los siguientes servicios:





- Realización de consultas sobre el uso de productos objeto del contrato
  - Solicitud de ayuda en las instalaciones
  - Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos de mantenimiento.
  - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software/hardware.
  - Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos objetos del pliego.
  - Solicitud de actualización de productos y manuales.
- Envío periódico de intervenciones remotas si el cliente lo permite y solicita.
  - Prioridad en la resolución de casos y desarrollo de parches cuando estos son escalados a desarrollo.
  - Acceso a la base de conocimientos técnica de casos de clientes de Trend Micro.
  - Avisos de malware y ataques sucedidos en otros clientes para evitar que sucedan en el Servicio Murciano de Salud.
  - Posibilidad de vistas del TAM, concertadas por ambas partes previamente.

Además de las actualizaciones diarias de antivirus, parches y soluciones, la contratación del mantenimiento supondrá el correspondiente derecho de actualización y mantenimiento del software, la disponibilidad y acceso a los patrones de firmas de malware.

El adjudicatario deberá especificar en su oferta las condiciones exactas del soporte: procedimiento completo de gestión de casos, compromisos de tiempo de respuesta, franja horario de atención, etc, así como diferenciar las mejoras respecto a los requisitos propuestos.

### 3. GARANTIA DEL SERVICIO.

Dado que el software objeto del contrato son productos licenciados y por tanto propiedad de la empresa fabricante y el tipo de servicios descritos en este apartado, para garantizar que la empresa adjudicataria puede realizar los trabajos, la oferta deberá aportar documentación que acredite la capacidad para realizar el servicio, con al menos algunos de los siguientes documentos:

- Acreditación de la propiedad del software objeto del contrato.
- Certificación de la empresa fabricante del software objeto del contrato donde se acredite la capacidad de la empresa licitante para realizar los servicios descritos en el pliego de prescripciones técnicas.

La Jefe de Sistemas Informáticos y Comunicaciones  
Fdo. Auguria Pellicer Rodríguez  
(Fecha y firma electrónica en lateral)

