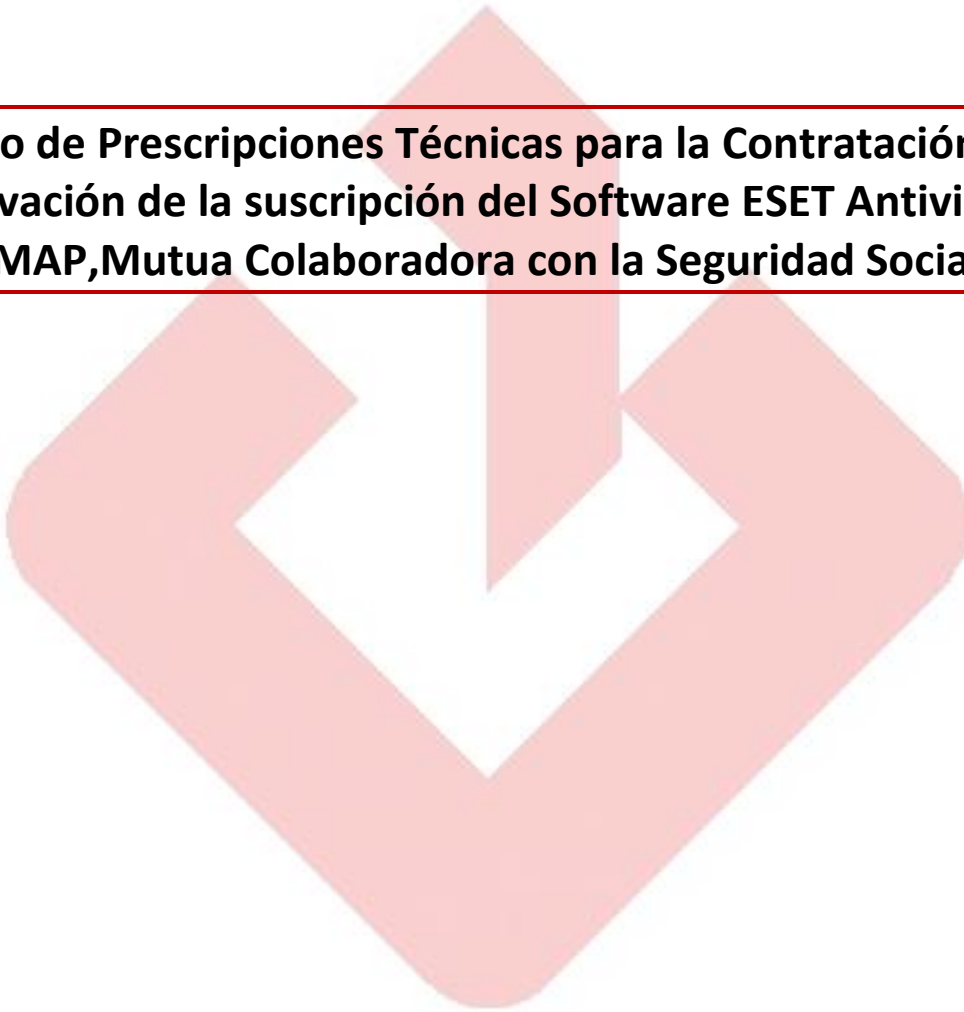


**Expediente N°. LICIT/99/032/2018/0053**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación para la renovación de la suscripción del Software ESET Antivirus para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Normativa de carácter técnico.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Contexto .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Implantación .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Suscripción y licenciamiento.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Formación .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Soporte y mantenimiento.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Acuerdo de Nivel de Servicio .....</b>	<b>5</b>
<b>3. MODIFICACIONES PREVISTAS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Ejecución de modificaciones previstas .....</b>	<b>6</b>



## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1 Objeto**

El objeto del presente documento es establecer los requisitos técnicos que regirán la contratación de la renovación de la suscripción y licenciamiento del software antivirus ESET que protege los equipos y sistemas de FREMAP, proporcionando una gestión centralizada de la solución, durante un periodo de 36 meses.

### **1.2 Normativa de carácter técnico**

Será de aplicación toda la normativa legal establecida en la legislación española, así como de la Unión Europea que pudiese corresponder al objeto de esta contratación, específicamente toda la normativa de contratación pública.

Deberá observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la presente contratación.

### **1.3 Contexto**

El objetivo básico de FREMAP como organización es la prestación de un servicio de calidad respecto al tratamiento integral del riesgo profesional.

En este contexto, FREMAP adopta diversas medidas de seguridad que minimizan los riesgos ante amenazas, virus y malware, entre las que se encuentra la solución de ESET, ya implantada y operativa en los equipos y sistemas de FREMAP que la requieren.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

---

### 2.1 Implantación

Todos los equipos y sistemas bajo alcance de la presente contratación ya disponen del software ESET que corresponde en cada caso.

### 2.2 Suscripción y licenciamiento

El licitador adjudicatario deberá proporcionar la correcta suscripción y licenciamiento de los productos y cantidades que se relacionan a continuación:

Nombre del producto	Descripción	Cantidad
ESET Mail Security para Microsoft Exchange Server	Solución de protección antivirus y antimalware para buzones de Microsoft Exchange Server 2010 y versiones posteriores.	5280
ESET NOD32 Security para Sharepoint	Solución de protección antivirus y antimalware para usuarios de Microsoft Sharepoint 2010 y versiones posteriores.	5280
ESET Endpoint Protection Standard	Solución de protección antivirus y antimalware para servidores Windows Server 2008/2012/2016 y posteriores.	330

Tabla 2.2. Alcance y dimensionamiento de suscripciones y licencias necesarias

El número de licencias indicado en los Pliegos de esta licitación se corresponde a la estimación realizada por FREMAP de sus necesidades, no teniendo en cuenta, a estos efectos, los posibles supuestos de modificación que se indican en el apartado de "3. MODIFICACIONES PREVISTAS" del presente documento. Así mismo, FREMAP adquiere el compromiso de consumir al menos el 95% del volumen de licencias indicado.

### 2.3 Formación

El licitador adjudicatario deberá proporcionar a los administradores de FREMAP (equipo de 3-4 personas) una formación especializada de 2 jornadas completas, sin coste adicional, que incluirá los siguientes contenidos:

- Herramienta/Consola de administración ESET Mail Security para Microsoft Exchange Server
- Herramienta/Consola de ESET NOD32 Security para Sharepoint
- Herramienta/Consola de ESET Endpoint Protection Standard

Esta formación se impartirá en las oficinas centrales de FREMAP (Majadahonda), en fechas acordadas con FREMAP, en todo caso durante los primeros 3 meses de contrato.

### 2.4 Soporte y mantenimiento

El licitador adjudicatario deberá proporcionar a FREMAP un servicio especializado de soporte y suscripción de actualizaciones de software y firmas durante toda la vida del contrato.

A este respecto, el licitador deberá incluir como parte necesaria de su oferta los servicios que se detallan a continuación:

- Actualización de las bases de datos de firmas para todos los productos.
- Actualización a nuevas versiones del producto durante la vigencia del contrato.

- Atención y resolución en escalado de incidencias reportadas por FREMAP durante la vigencia del contrato y para todas las funcionalidades incluidas en las versiones de software que publique ESET.

## 2.5 Acuerdo de Nivel de Servicio

El licitador adjudicatario deberá proporcionar y garantizar un soporte y atención de incidencias de acuerdo a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se detallan a continuación:

Características del Servicio	Tiempo de respuesta
Horario de recepción de incidencias	Al menos, de 9h a 14h y de 16h a 19h, de lunes a viernes.
Tiempo máximo de respuesta	Máximo 4 horas.
Tiempo máximo de resolución	Máximo de 2 días para el 95% de los casos de soporte.
Método de prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte vía correo electrónico.</li> <li>- Soporte telefónico en horario de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h, de lunes a viernes.</li> <li>- Acceso técnico remoto vía web para soporte y/o formación en nuevas versiones.</li> <li>- Portal de documentación con manuales e información de referencia actualizada sobre los productos instalados.</li> </ul>

Tabla 2.5 Acuerdo de Nivel de Servicio

## 3. MODIFICACIONES PREVISTAS

Durante toda la vida del contrato, podrán producirse situaciones y circunstancias sobrevenidas que darán lugar a modificaciones previstas del contrato, que en ningún caso podrán suponer un incremento del precio superior al 20%.

A continuación se detallan las circunstancias técnicas que podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato:

- Aumento o disminución de usuarios de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de licencias '*ESET Mail Security para Microsoft Exchange Server*' y '*ESET NOD32 Security para Sharepoint*'.
- Aumento o disminución de equipos, servidores o sistemas de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de licencias '*ESET Endpoint Protection Standard*'.
- Apertura o cierre de centros de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de licencias ESET.
- Modificaciones en los requisitos especificados a raíz de cambios normativos o necesidades sobrevenidas que impliquen características diferentes y/o volúmenes superiores a los contemplados en cuanto al software y/o licenciamiento de ESET.

A este respecto y para conocimiento del licitador, existe una previsión de crecimiento de 70 licencias adicionales de '*ESET Endpoint Protection Standard*' que podrían solicitarse dentro del primer año de contrato, si bien esta necesidad podría variar hasta la contratación.

### 3.1 Ejecución de modificaciones previstas.

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas en el apartado anterior, se deberán cumplir las siguientes condiciones y requisitos:

- FREMAP documentará las modificaciones necesarias por escrito, justificando las circunstancias técnicas sobrevenidas que resultan en una modificación prevista del contrato.
- FREMAP realizará una petición formal de modificación prevista al adjudicatario, especificando detalladamente el volumen y características del licenciamiento y software necesario.
- El adjudicatario deberá presentar en el plazo de 10 días naturales una propuesta cubriendo el nuevo alcance y asumiendo las siguientes condiciones:
  - o El nuevo licenciamiento deberá cumplir las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio y finalización de contrato descritos en el presente pliego.
  - o El precio deberá ser en todo caso, de acuerdo a mercado y proporcional respecto a los precios ofertados en la presente licitación.
- FREMAP podrá contrastar la propuesta presentada con al menos otras 2 propuestas de otros 2 proveedores de referencia en el sector, verificando que sus características y precios son acordes a mercado. En el caso de que las características y precios no sean acordes a mercado, FREMAP podrá contratar estas licencias mediante otros procesos de contratación.
- Una vez que FREMAP haya aprobado la propuesta del adjudicatario y habiéndose cumplido todas las condiciones indicadas, se firmará el anexo al contrato vigente, correspondiéndose con la ejecución de la modificación prevista según los términos descritos.
- A partir de la firma del mencionado anexo del contrato, serán de aplicación las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente pliego.