

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE PROTECCIÓN DE CORREO, DE SERVIDORES Y DE CLIENTES QUE POSEE EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

REF: TSA0066815

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos** pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Es objeto del presente pliego la activación, con el fabricante de los productos (Trend Micro), del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de protección de correo, servidores y clientes de la red informática del Grupo Tragsa. Los productos a mantener son:

Descripción	Uds
Deep Security - Malware Prevention -per Server (VM) DX3TMMMAXLIELA	150
Deep Security - Network Security - per Server (VM) DX3CMMMAXLIELN	50
Deep Security - Malware Prevention -per Server (VM) DX3TMMMAXLIELR	400
Email Reputation Services STTLMMZ10LIUSR	5.500
Premium Support PSSGZZZZZY9USR	1
Server Protect for Storage v6.x SPZZSSM6XLIULR	4.001
Trend Micro Smart Protection Complete CTMMMMM1XLIULR	5.500

Será obligación del adjudicatario la activación del servicio de soporte con el fabricante Trend Micro.

Los servicios incluidos y niveles mínimos que se muestran a continuación, serán de aplicación a todas las licencias:

- Acceso en español a un gestor técnico del fabricante, vía consola, móvil, correo y teléfono fijo.
- Back up de otro gestor técnico para vacaciones o visitas a clientes del gestor técnico asignado.
- Ambos gestores técnicos, el asignado y el de back up, deberán estar en territorio español y deben pertenecer a la plantilla del fabricante.

- Soporte 8h x 5d
- Tiempo de respuesta no superior a 4 horas hábiles.
- Asignación por parte del Grupo Tragsa de la prioridad de los casos. Un caso no quedará cerrado hasta que el Grupo Tragsa dé su conformidad.
- Soporte en la planificación de migración de versiones, instalación de productos y parches y consultas de configuración
- Posibilidad de intervenciones remotas previa aceptación por el Grupo Tragsa.
- Prioridad en la resolución de casos y desarrollo de parches cuando éstos son escalados a desarrollo. La atención para incidencias críticas de máxima prioridad será de 24x7.
- Acceso a la base de conocimientos técnica de casos de otros clientes del fabricante.
- Avisos de malware y ataques sucedidos en otros clientes, para evitar que ocurran dentro del Grupo Tragsa.
- Un mínimo de 12 visitas anuales por parte del técnico especializado asignado, con una periodicidad mínima mensual, en las que se revisara el estado de las herramientas de protección, actuando en caso de ser necesaria cualquier intervención o mejora sobre el sistema

El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa del Grupo Tragsa.

No se admite la presentación de variantes

Madrid a 28 de diciembre de 2018