



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA RENOVACIÓ DEL
SERVEI D'ANTIVIRIC CORPORATIU AVANÇAT DE DISPOSITU FINAL
(END-POINT)**

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





ANTECEDENTS

Actualment l' Ajuntament de Martorell disposa d'un sistema d'antivíric corporatiu instal·lat a tots els equips informàtics (PC i servidors) que facilita la detecció i eliminació de virus informàtics.

Aquests mecanismes es consideren imprescindibles atès que tots els ordinadors estan connectats a la xarxa corporativa i a Internet, que facilita la ràpida propagació de codi maliciós.

En concret, es disposa de les següents llicències i suport:

Unitats	Descripció	Finalització contracte manteniment
250	Kaspersky Endpoint Detection and Response. EDR Optimun European Edition.	31/12/2023
1	Kaspersky Professional Suport Platinum partner	31/12/2023

La diversitat tant dels patrons d'atac com del programari maliciós, fan imprescindible la instal·lació de diverses capes de seguretat per protegir tant servidors com equips d'usuaris, de manera que es complementin una a l'altra i dotin a la corporació d'uns sistemes de notable seguretat i fiabilitat.

Kaspersky, respecte a altres solucions, és pioner en la protecció davant de codi maliciós en entorns virtuals aportant, a més, facilitats per simplificar els processos de gestió i minimitzant l'impacte en recursos (menys intrusiu).

L'Ajuntament de Martorell pretén renovar el subministrament gestionat d'antivirus d'acord amb l'esquema actual, mantenint la suite de *Kaspersky* desplegada a l'Ajuntament de Martorell, compatible amb els sistemes de negoci, que requereixen una plataforma específica que condiciona els procediments i per tant les eines sobre els quals se suporten.

Es per això que es vol seguir amb la mateixa solució que l'Ajuntament te actualment.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la renovació del Servei d'antivíric corporatiu amb funcionalitats avançades, i servei de suport *Platinum Partner* , a 3 anys, es a dir fins el 31 de desembre de 2026.

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





Unitats	Descripció	Finalització contracte manteniment
250	Kaspersky Endpoint Detection and Response. EDR Optimun European Edition.	31/12/2023
1	Kaspersky Professional Suport Platinum partner	31/12/2023

REQUERIMENTS

Suport Correctiu

El punt clau principal de l'oferta de servei de suport reactiu és la centralització de totes les incidències associades exclusivament a fallades en el funcionament esperat de la plataforma.

Es farà manteniment correctiu de la plataforma definida. Aquest servei cobreix el suport i resolució de les incidències relatives als errors enregistrats en els sistemes associats a aquest.

Quan s'ha produït una incidència o avaria a la plataforma, el manteniment correctiu, és la resolució d'aquests problemes (causa desconeguda), comprnent les actuacions per detectar el problema com més aviat millor, localitzant la causa i duent a terme les tasques de correcció que solucionin la incidència, el més aviat possible, recuperant la situació normal de la xarxa i dels serveis.

Les actuacions de manteniment correctiu es desenvoluparan sobre tots els elements que en són objecte de contracte. S'hi inclou el següent:

- Recepció d'incidències davant de fallades del producte.
- Assistència tècnica per a incidències i restabliment del servei com a resposta a fallades detectades.
- Identificació de les incidències i escalat intern implicant recursos progressivament per assegurar la resolució.
- En cas que sigui necessari, es realitzarà l'escalat a tercers (operadors de línies de comunicacions, tercers proveïdors, fabricants,) de la incidència i seguiment posterior fins a la resolució.
- Investigació i resolució de la incidència.
- Desplaçament en cas de ser necessari a les ubicacions del client a Barcelona per resoldre

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





presencialment una incidència.

- Documentació i tancament d'incidències.

Característiques

- Tot l'equipament estarà cobert amb el contracte de manteniment del contractista amb el fabricant durant tota la durada del contracte.

- Els incidents per errors s'atendran preferentment en remot, per la qual cosa l'Ajuntament de Martorell oferirà la connectivitat segura necessària perquè el contractista pugui accedir als equips.

- El contractista serà el responsable de la identificació, qualificació, diagnòstic i escalat de la incidència al fabricant.

Aquest suport serà extensiu a les hores que siguin necessàries per restablir el normal funcionament del servei en cas de qualsevol tipus d'incidència, i molt especialment en el cas de possibles atacs informàtics.

Suport Preventiu

L'objectiu d'aquest servei és la supervisió, anàlisi periòdica i detecció de possibles errors i mal funcionament dels sistemes i equips abans que es produeixin, evitant de manera proactiva danys a l'entorn i impacte als usuaris.

El contractista executarà amb la periodicitat establerta una sèrie de tasques preventives acordades a la plataforma pels quals s'hagi definit la tasca de preventiu.

Revisió mensual (informe seguiment plataforma):

- Revisió mensual amb objectiu de comprovació del correcte funcionament de la plataforma (logs, alarmes, CPU, memòria, trànsit, backup, alarmes més crítiques, configuració, etc).
- Generació de l'informe amb la informació rellevant que inclou la proposta de recomanacions i/o execució de tasques.

Suport Evolutiu

L'objectiu d'aquest servei és la realització d'aquelles tasques destinades a optimitzar, actualitzar, evolució i integració de noves solucions a les diferents plataformes.





El contractista executarà, de manera regular o sota demanda, segons correspongui, les activitats per a les quals s'hagi definit la tasca d'evolutiu.

Les tasques evolutives es realitzen preferentment en remot, per la qual cosa l'Ajuntament de Martorell oferirà la connectivitat segura necessària, perquè el contractista pugui accedir als equips.

Algunes de les activitats que es podran desenvolupar dins aquest manteniment són:

- Actualitzacions de producte sota demanda.
- Millores de producte proposades pel fabricant.
- Configuracions periòdicament que suposin l'evolució de la plataforma.
- Optimitzacions dels entorns.
- Definició de nous casos d'ús
- Integració de la plataforma amb solucions de tercers.
- Generació d'informes personalitzats.
- Suport consultes de plataforma SIEM.
- Suport en resolució d'incidències i tractament d'alertes específiques.
- *Upgrade* de plataforma de noves versions.
- *Trainings* personalitzats,
- Revisió plataforma actual dels diferents elements de la solució (tasques en remot).
- Anàlisi de la configuració actual de la plataforma:
- Anàlisi d'arquitectura (processos de desplegament, tasques d'actualització, agrupacions d'equips, assignació de polítiques, etc.).
- Identificació d'àrees de millora en les polítiques i les tasques existents (lloc de treball, servidor i agent de xarxa).
- Identificació de funcionalitats no implementades.
- Revisió inventari endpoints (workstations, servidors, mobile devices) i tipologia/versiones.
- Optimització de polítiques i tasques existents.
- Creació de polítiques amb noves funcionalitats.
- Generació d'informe que inclou proposta de recomanacions i evolució de la plataforma a curt/mitjà termini (activació noves *features*, ampliar llicències, *tuning*, etc).

En cas que es detecti alguna millora o vulnerabilitat a la plataforma, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Martorell amb l'objecte d'implantar la millora i mitigar la vulnerabilitat. S'inclouen les actualitzacions i millores del producte proposta pel fabricant amb una periodicitat de 2 cops l'any.

Es requereix disposar d'un servei de suport telefònic 8 x 5





TEMPS DE RESPOSTA I TEMPS DE RESOLUCIÓ (SLA)

TEMPS DE RESPOSTA.- S'estableix un temps de resposta per incidències de 1 hora. De dilluns a divendres, 8 hores al dia. SLA 8x5x1.

TEMPS DE SOLUCIÓ.- El temps de resolució es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de la incidència de serveis i la restitució al normal funcionament. Aquest temps no podrà ser superior en cap cas a les 24 hores. Si l'avaria ha estat catalogada d'urgent pel responsable del servei d'informàtica, s'haurà de resoldre abans de 4 hores. I de 2 hores en el cas de molt urgent.

FORMACIÓ

El licitador haurà d'incloure en la seva proposta el detall dels cursos de formació per a la completa transferència de coneixements al personal tècnic del Servei d'Informàtica i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Martorell, amb especificació del contingut, del nombre d'hores de què constarà i dels recursos necessaris per dur-la a terme.

L'Ajuntament de Martorell decidirà quantes persones rebran aquesta formació que anirà enfocada al personal de sistemes i el CAU.

EINES DE SENSIBILITZACIÓ DE LA SEGURETAT

Malgrat es considera necessari disposar de sistemes d'antivirus avançats, és imprescindible fer campanyes de sensibilització als usuaris de la corporació de la necessitat de tenir present la seguretat de la informació en el seu treball diari.

Tant les empreses com les administracions són constantment atacades amb spam, phishing, etc. i la millor forma de combatre aquests atacs es disposar d'usuaris plenament conscienciats d'aquest perill.

Així, forma part d'aquest contracte una eina que permeti realitzar simulacions de phishing als correus de la corporació usant les tècniques habituals en diferents idiomes.

La proposta s'ha de integrar amb l'eina de gestió de la solució oferta, generant els informes de resultat dins la pròpia plataforma.





Es valorarà altres eines de formació i sensibilització que puguin contribuir a millorar la solució implantada.

PRESSUPOST

El preu de contracte es de 16.000€, iva no inclòs.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta l'esmentada quantitat.

DURADA DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte serà de (3) anys, a comptar des del dia 1 de gener de 2024. El contracte no es pot prorrogar.

CRITERIS A TENIR EN COMPTE EN L'ADJUDICACIÓ

a) Oferta econòmica: fins a un màxim de 100 punts.

Obtindrà la màxima puntuació l'oferta que proposi el preu anual més baix. La resta d'ofertes obtindran una puntuació proporcional segons la següent fórmula:

$$P = 100 (Om / Ov)$$

Considerant: P = Punts; Om = oferta més baixa; Ov = Oferta a valorar

Les ofertes que no continguin cap baixa econòmica, es puntuaran amb 0 punts.

Martorell, document signat electrònicament al marge.

