Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministros para la Renovación de Licencias en Modo Suscripción del Sistema de Protección Antivirus y Antimalware para Equipos de Centros Educativos y de Apoyo Públicos Dependientes del Departamento de Educación.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2022

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	17/11/2022	Versión Inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4
2 Situación actual y necesidades 6
3 Justificación de la tecnología 7
4 Objeto del contrato 8
5 Alcance del contrato 9
5.1 Descripción de la solución actual 9
5.2 Descripción de suministros objeto del contrato 9
5.3 Descripción de servicios objeto del contrato 10
6 Requisitos asociados a los servicios 11
6.1 Requisitos generales 11
6.2 Seguimiento y control de ejecución del proyecto 11

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet https://www.ejie.eus

En el Consejo de Gobierno de 14 de enero de 2014, el Consejero de Hacienda y Finanzas informó de una iniciativa departamental consistente en el inicio de un proyecto de estudio y análisis de las oportunidades de mejora derivadas del proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La labor consistía en definir un nuevo modelo basado en el análisis detallado de la situación actual de prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, comprendiendo la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y las Redes Sectoriales, así como cualquier otra infraestructura informática y de comunicaciones utilizada por las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La propuesta elaborada fue aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de Julio de 2015, instando a llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC en principio circunscrito a las infraestructuras y elementos anexos (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos Unificados), proponía una metodología y gobernanza de trabajo para la implementación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS articulado a través de EJIE.

En Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2016 se aprueba el documento ejecutivo «Plan General de actuación en materia de Convergencia» y se autoriza la implementación del proceso de convergencia,

consistente en la puesta en marcha desde EJIE como órgano gestor de un Catálogo de Servicios ICPS a ofrecer a los Entes y Redes del Sector Público vasco y a implementar de forma paulatina.

2 Situación actual y necesidades

Los centros educativos y de apoyo públicos dependientes del Departamento de Educación disponen, como soporte para el desarrollo de sus actividades, de redes informáticas locales con acceso a Internet. Estas redes se encuentran integradas en la denominada Red Educativa, en la que también existen servicios comunes ubicados en servidores centralizados.

Con el fin de disponer permanentemente de un alto nivel de seguridad y sin perjuicio de otras medidas complementarias que se puedan tomar, la Red Educativa debe estar protegida de forma continua y adecuadamente contra el ataque y propagación de virus informáticos, así como de otros tipos de software maliciosos.

Actualmente existe ya desplegado un sistema de protección dentro de la Red Educativa del proveedor Kaspersky. La vigencia de las licencias asociadas a este sistema finaliza el 23 de febrero de 2023, de este modo, para poder mantener la protección de los equipos surge la necesidad de renovar dichas licencias y su soporte de fabricante asociado; así como de los servicios de mantenimiento y soporte adicionales especificados en el presente documento.

3 Justificación de la tecnología

Se plantea una renovación de licencias de la solución actual, basada en la solución Endpoint Security for Business Advanced del fabricante Kaspersky, atendiendo a los siguientes aspectos:

- La renovación de la solución existente manteniendo la tecnología y la configuración actual que es estable, está probada y responde a las necesidades del Departamento, reduce considerablemente el impacto en el servicio y en la persona usuaria final. Se reduce además el tiempo de ejecución, así como el tiempo dedicado a la recogida de requisitos, pilotos y pruebas complejas, traduciéndose todo ello en menor coste y mejor servicio. Más aun teniendo en cuenta el volumen de puestos involucrados (100.000 equipos) y la criticidad de este entorno: los equipos informáticos deben estar protegidos en todo momento. Si se opta por una tecnología distinta a la actual se corre el riesgo de estar temporalmente en una situación vulnerable en un escenario donde se dan muchas amenazas y ataques como es la red educativa.
- El mantenimiento de la misma tecnología permite mantener el mismo nivel de especialización ya existente en el soporte operativo de la misma, no siendo necesarios nuevos procesos de especialización (formación y certificaciones) y/o contratación de personal para mantenimiento de plataformas nuevas que se derivarían de un cambio en la tecnología.
- Protección de la inversión: en la actualidad, se está usando un servidor para gestión (consola) que no podría ser utilizado si se cambia la tecnología. Asimismo, el precio de renovación de las licencias involucradas es inferior al precio de adquisición.

4 Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la renovación de licencias del sistema vigente de protección antivirus y antimalware del fabricante Kaspersky utilizado para proteger los equipos que integran la Red de departamento de educación.

De este modo, el adjudicatario deberá:

- Suministrar las licencias y su soporte de fabricante asociado, correspondientes al sistema vigente de protección antivirus y antimalware del fabricante Kaspersky para los equipos de la Red Educativa por un periodo de duración de 2 años.
- Prestar servicios de mantenimiento de acuerdo con el alcance solicitado en el presente documento por un periodo de duración de 2 años.

5 Alcance del contrato

5.1 Descripción de la solución actual

En la actualidad existen aproximadamente 100.000 equipos que cuentan con una protección Endpoint Security versión 11 del fabricante Kaspersky, correspondiendo a tres escenarios diferentes:

- Centros que disponen de Servidor de Dominio (700 centros aproximadamente)
  Equipos con sistemas operativos Microsoft Windows 7/10 Professional en estaciones de trabajo y Microsoft Windows 2008/2012/2016 Server en servidores
- Centros que NO disponen de Servidor de Dominio (40 centros aproximadamente)
  Equipos con sistemas operativos Microsoft Windows 7/10 Professional en estaciones de trabajo
- Equipos miniportátiles y ultraportátiles para alumnado
  Equipos con sistemas operativos Microsoft Windows 7/10 Professional y Ubuntu Linux

En relación con el escenario de gestión de esta solución:

- Existe un software de consola central instalado en servidor físico ubicado en el CPD de EJIE para la gestión de todos los centros de la red Educativa.
- Existe un software de consola esclava por centro (Kaspersky Security Center versión 11) en aquellos centros que disponen de servidor de dominio.

Las licencias actuales y su soporte de fabricante asociado tienen fecha fin de vigencia el 23/02/2023.

5.2 Descripción de suministros objeto del contrato

En lo que se refiere a los suministros, a través del presente contrato se solicita:

5.2.1 Renovación de licencias

Comprende la renovación de licencias (100.000) asociada al sistema vigente de protección antivirus y antimalware del fabricante Kaspersky por un periodo de duración de 2 años.

Todas las licencias y sus soportes asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante y se deberá incluir el software necesario para la gestión centralizada de la solución.

5.2.2 Garantía y soporte de fabricante

Comprende la renovación de las condiciones de garantías y soportes de fabricante vigentes asociadas a la renovación de licencias por un periodo de duración de 2 años, en las siguientes condiciones:

- Soporte técnico personal directo con el fabricante Kaspersky: deberá existir una persona de contacto única para la gestión del soporte (Technical Account Manager - TAM). La comunicación se deberá poder realizar tanto por correo electrónico como telefónicamente. El horario será de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, de lunes a viernes.
- Servicio de respuesta rápida (máximo 24 horas) frente a amenazas de malware aún desconocidos.
- Actualizaciones diarias del fichero de firmas.

- Actualizaciones del motor.
- Acceso a mejoras del software.
- Mantenimiento correctivo del servidor de consola central existente.

5.2.3 Migración y transferencia de conocimiento

Comprende un servicio de diez (10) jornadas de ocho (8) horas por parte del fabricante Kaspersky destinado a las siguientes tareas:

- Migración de forma remota de los servidores centrales ubicados en los CPDs de EJIE.
- Transferencia de conocimiento a EJIE, para que ésta adquiera un completo conocimiento de la plataforma, que le permita operar y gestionar de forma autónoma los diferentes aspectos asociados a la misma (consulta, configuración, etc), y para que conozca la operativa a seguir para completar la migración de los servidores esclavos ubicados en los centros educativos donde existen estos servidores. El número de sesiones y su duración será la definida por EJIE.

5.3 Descripción de servicios objeto del contrato

5.3.1 Servicios de mantenimiento

Comprende los servicios de mantenimiento de los elementos involucrados en la solución, orientados a la gestión de incidencias, consultas y a la mejora en la disponibilidad de los servicios prestados por un periodo de duración de 2 años.

5.3.1.1 Ámbito de aplicación

Los servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos que son objeto del presente contrato, relativos a las diferentes licencias de producto y soportes asociados.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

5.3.1.2 Alcance de los servicios solicitados

El adjudicatarios deberá renovar las condiciones de mantenimiento vigentes (servicios de soporte que no son de fabricante).

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una persona de contacto destinada a atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir con los elementos objeto del contrato y, en caso necesario, actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante.

5.3.1.3 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo con el alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

6 Requisitos asociados a los servicios

6.1 Requisitos generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran "llave en mano", por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

6.2 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

6.2.1 Seguimiento por parte de EJIE y Departamento Educación

EJIE y el Departamento de Educación serán los responsables de la gestión global del proyecto, desarrollando entre otros, los siguientes trabajos principales:

- Gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos.
- Establecimiento, en colaboración con el adjudicatario, del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios, que garanticen las actuaciones coordinadas y faciliten el cumplimiento de planificación.
- Validación del correcto funcionamiento de la plataforma.
- Validación de la documentación de documentación as-built asociada al proyecto.

6.2.2 Seguimiento por parte del adjudicatario

Asimismo, el adjudicatario designará un Jefe de Proyecto como interlocutor principal con EJIE y el Departamento para el control de ejecución del proyecto.

El Jefe de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Será el responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE y Departamento de Educación, y con la periodicidad que se designe.
- Realizará el seguimiento periódico sobre la calidad de los servicios de mantenimiento solicitados y será el responsable de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio asociados.
- A demanda de EJIE o Departamento, elaborará informes relacionados con el escenario de activación de licencias.

6.2.3 Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá poner a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.