FICHA TÉCNICA

RENOVACION, ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE PROTECCIÓN DE ENDPOINTS CONTRA CÓDIGOS MALICIOSOS	
1. Adquirir para el IDU el servicio de renovación y actualización del licenciamiento existente Bitdefender para los *endpoint*, que permitan en conjunto controlar las actividades, bloqueo y eliminación de las amenazas de código malicioso así como evitar posibles fugas de información	
Denominación del Servicio:	Adquirir para el IDU el servicio de renovación y actualización del licenciamiento de antivirus.
Denominación Técnica:	Adquisición del servicio de renovación y actualización de 2400 licencias Bitdefender GravityZone Ultra para el IDU.
Clasificación UNSPSC:	43233200: Software de seguridad y protección 81111800: Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas 81112200: Mantenimiento y soporte de software
Cantidad:	Licencias Bitdefender existentes: 200 licencias para servidores 2200 licencias para PCs

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	1. ESPECIFICACIÓN GENERAL
1.1	Descripción del Bien	Servicio de renovación y actualización de la plataforma Bitdefender GravityZone Ultra existente.
1.2	Generalidades	El contratista seleccionado deberá brindar soporte técnico y mantener actualizado el licenciamiento de la plataforma Bitdefender GravityZone Ultra del IDU, actualmente dos mil cuatrocientas licencias (2400).
1.3	Actualizaciones, mantenimiento, acompañamiento y assestment de Bitdefender	Durante un (1) año, contado a partir del vencimiento del licenciamiento Bitdefender actual en mayo 8 de 2022, con lo que el IDU tiene derecho a la descarga e instalación de todas las actualizaciones, parches y mejoras tecnológicas del software Bitdefender GravityZone Ultra sin costo adicional, tanto para los agentes de endpoint, del software de consola central, como de las bases de datos de firmas. Se deberá prestar el servicio de acompañamiento y solución de incidentes que la consola no resuelve automáticamente, así como para la resolución de dudas y asesoría en mejores prácticas sobre la gestión del sistema Bitdefender. Se deben realizar mantenimientos mensuales para el sistema antivirus, donde se verificará el estado de atención de incidentes, solución a los pendientes y configuración de consola en mejores prácticas que eleven la seguridad de la información sin afectar el funcionamiento de los aplicativos del IDU, entregando un documento que evidencie las actividades realizadas en cada mantenimiento.
1.4	Instalación y Configuración	Se debe garantizar que el agente Bitdefender esté instalado y actualizado en el 100% de los endpoints de la Entidad.

FICHA TÉCNICA

		El contratista tendrá a su cargo el afinamiento y funcionamiento de la herramienta Bitdefender GravityZone Ultra para los equipos de cómputo del IDU. El contratista debe garantizar que la fábrica o el oferente de la solución de antivirus Bitdefender realice tres (3) evaluaciones (assessments) en el año, una cada cuatro (4) meses, en las cuales se verifique el despliegue y configuración de Bitdefender para el mejor uso de las funcionalidades disponibles, nuevas o actualizadas, para lo que entregará informe con lo realizado en cada revisión. Esta labor deberá ser realizada por el fabricante o por ingeniero especializado del canal de la solución, para que quien realice los assessments lo haga sobre la última versión liberada por el Fabricante, para ello dicho ingeniero debe estar debidamente certificado por el Fabricante y así lo debe evidenciar los interesados en el proceso.

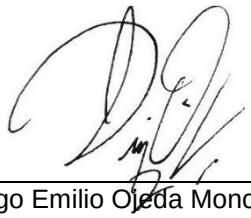
2. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y SOPORTE	
Denominación del Servicio:	Adquirir servicios de implementación y configuración y transferencia de conocimiento certificada
Denominación Técnica:	Servicios de implementación y configuración

ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**	**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**
2.1	Soporte y garantía	Se requiere soporte especializado por un (1) año, con revisión proactiva e informe periódico (mensual) sobre el comportamiento del sistema Bitdefender y oportunidades de mejora. Este soporte debe ser realizado por un ingeniero certificado en la solución Bitdefender Gravityzone. Las actualizaciones de software, firmware y parches/fixes de la plataforma, deben ser realizadas por el contratista en forma integrada. El fabricante debe entregar periódicamente los detalles de los parches soportados y su procedimiento de aplicación. El proveedor deberá atender y resolver cualquier problema técnico de la solución Bitdefender, en un esquema de atención 7x24x365 con tiempo de respuesta inmediato por teléfono, acceso remoto o presencial; y de 7x24x365x4 (24 horas al día, 7 días a la semana, con tiempo de respuesta de 4 horas) en caso de presentarse un incidente mayor por canales telefónico, email, acceso remoto o presencial en caso de que la Entidad así lo requiera. Este soporte deberá ser suministrado por personal especializado en la herramienta. En el caso específico que la solución requiera de soporte de tercer nivel (fabricante), todas estas labores y demás labores propias de la garantía, serán gestionadas por el contratista, quien deberá escalar, gestionar y realizar todos los procedimientos que el fabricante solicite. Razón por la

		cual el contratista debe contar con el nivel de membresía Silver o mayor otorgado por el fabricante Bitdefender. Durante el tiempo de servicio, se deberá garantizar soporte de la solución con ingenieros certificados en la plataforma ofertada teniendo en cuenta el soporte del fabricante. El servicio de soporte debe incluir atención de incidentes y consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, sesiones remotas y atención en sitio en horario hábil y no hábil. Para ello debe contar con un centro de servicio que cumpla con mínimo: ● Uso de un software de Mesa de Servicio en la Nube, donde el IDU y el contratista puedan registrar y seguir los casos o incidentes de forma web, correo o teléfono. ● Nivel de soporte 1 para atención remota, 2 para atención en sitio y 3 para soporte de especialista y escalamiento a fábrica. Al finalizar cada visita correctiva, el proveedor generará un informe de servicio en el que se consignará el resumen de las actividades realizadas (actualización, soporte y mantenimiento), problemas presentados, soluciones utilizadas y recomendaciones, así como las evidencias de estas actividades. De igual forma quedará constancia en la misma acta o informe de servicio acerca de cambio de software y/o en alguna configuración. Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los trabajos deben estar incluidos en el valor de la oferta. Cualquier faltante de software que impida poner en correcto funcionamiento el servicio adquirido, correrá por cuenta del contratista y no causará pagos adicionales por ningún concepto, ni cancelación de honorarios extras por parte del IDU.
2.2	Transferencia de conocimiento	El contratista deberá diseñar un plan de entrenamiento no certificado, para al menos tres (3) personas de la STRT, con una intensidad mínima de doce (12) horas. Este plan de entrenamiento debe estar orientado al curso oficial del fabricante de la solución Bitdefender, para servidores, endpoints y demás componentes de la solución. El contenido de los cursos y el material didáctico debe referirse a la versión más reciente de la solución Bitdefender, según currículo oficial del fabricante. EL IDU se reserva el derecho de posponer hasta dos (2) cursos, de los tres requeridos, para capacitar a futuros colaboradores de la Entidad, dentro del plazo de ejecución del contrato.
2.3	Equipo de trabajo	El proveedor debe contar con un equipo mínimo de trabajo para la ejecución del proyecto, el cual debe estar conformado como mínimo por:

FICHA TÉCNICA

		Gerente de Proyecto: • Presentar en la propuesta Diploma de Especialización en Gerencia de Proyectos o Certificado como PMP (Project Management Professional) por el PMI. **Ingeniero de Implementación** • Especialista Certificado en Bitdefender. Las hojas de vida deberán ser presentadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato.

Elaborado por	**Avalado por**
Firma: 	Firma: 
Nombre: Diego Emilio Ojeda Moncayo	Nombre: Arleth Patricia Saurith Contreras
Cargo o vinculación: Contratista STRT	Cargo o vinculación: Subdirectora Técnica de Recursos Tecnológicos