REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

ANEXO TÉCNICO No.2

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: **SOPORTAR Y MANTENER EL SISTEMA DE SEGURIDAD ANTIVIRUS MCAFEE**

Numeral		DESCRIPCION
		SOPORTE Y MANTENIMIEN TO
1		**RENOVACION DEL LICENSIAMIENTO**
1	1	El contratista debe efectuar el soporte, mantenimiento, renovación y actualización de **3000 licencias** de la Suite CEE Complete Endpoint Enterprise a la suite CTP Complete Threat Protection (Instalado en Computadores y Servidores de la entidad)
1	2	Para las licencias relacionadas en el Anexo No. 5 listado de Licencias McAfee, la fecha de soporte del fabricante debe ser **mínimo doce (12) meses** a partir de la firma del Acta de Inicio y debe cubrir todos y cada uno de los elementos relacionados en el Anexo No. 5 listado de Licencias McAfee. La fecha de soporte por parte del contratista debe ser de mínimo CUATRO (4) meses a partir de la firma del Acta de Inicio.
1	3	El servicio de Administración delegada debe designar un Ingeniero para gestionar la solución EndPoint McAfee en sitio cumpliendo los siguientes requerimientos: • Debe estar certificado por el fabricante McAfee en la última versión disponible en el mercado. • Debe demostrar experiencia certificada de mínimo un (1) año en Gestión de soluciones de Seguridad end Point de McAfee. • Debe tener disponibilidad para laborar en las instalaciones de la UAEAC en horario de 08:00 HL a 17:00 HL de Lunes a Viernes y disponibilidad. • Debe tener disponibilidad para brindar soporte en sitio o remoto en horario no hábil.
1	4	El Administrador de la solución debe mantener actualizada la versión de la solución McAfee a la última versión liberada por el fabricante, garantizando la detección, limpieza, eliminación o envío a cuarentena de virus y código malicioso, evitando su propagación en el disco duro local, el sistema operativo o la red.
1	5	El Administrador de la solución debe garantizar que la configuración del antivirus no debe permitir a los usuarios finales de equipos cliente, realizar la desinstalación, inactivación del agente o modificación de la configuración establecida desde la consola central.
1	6	El Administrador de la solución debe garantizar que la configuración del antivirus realiza Análisis Bajo Demanda de archivos, carpetas, unidades, discos, dispositivos de almacenamiento USB, directorios y unidades de red y mostrar en pantalla un resumen del resultado del análisis y las acciones aplicadas en caso de haber encontrado detecciones.
1	7	El Administrador de la solución debe programar el escaneo de dispositivos de almacenamiento externo (USB, CD, DVD, diskettes, etc.) sin afectar el rendimiento de la máquina y mostrar un resumen del resultado una vez finalizado.
1	8	El Administrador de la solución debe garantizar que la configuración del antivirus realiza Análisis en Tiempo Real de manera automática, el escaneo de todos los archivos y carpetas accedidos por el usuario y los utilizados por el sistema operativo.
1	9	El Administrador de la solución debe monitorear la ejecución de los análisis en tiempo real y de los escaneos de archivos y carpetas e informar oportunamente las novedades encontradas
1	10	El Administrador de la solución de McAfee debe garantizar que desde la consola de administración se pueda programar y controlar el escaneo automático bajo demanda para todos los equipos en determinado día y hora de la semana; almacenando en caché el punto donde se interrumpe el escaneo para el posterior reinicio en el equipo cliente.
1	11	El Administrador de la solución debe crear las reglas de protección básicas existentes en el mercado, requeridas por la entidad, requeridas por la necesidad de protección de acuerdo con nuevas amenazas en el mercado y monitorear su aplicación y ejecución.
1	12	El Administrador debe monitorear que la solución esté instalada en todos los computadores de escritorio y portátiles y que esté actualizada a la última versión soportada por el Sistema Operativo de la máquina.
1	13	El Administrador de la solución debe realizar la instalación local de la solución de McAfee y el escaneo periódico en los equipos que por su función no se encuentran en la red de datos de la Entidad, específicamente en la ciudad de Bogotá.
1	14	El Administrador de la solución debe mantener actualizados los repositorios remotos creados para la distribución del antivirus y sus actualizaciones.

Numeral		DESCRIPCION
1	15	El Administrador de la solución debe generar informes mensuales y/o cuando sea requerido por la entidad sobre las actividades y los afinamientos realizados a la solución.
1	16	El Administrador de la solución debe generar y presentar a la Supervisoría del contrato**, una (1) vez al mes**; los siguientes informes que permitan conocer, como mínimo: • Estado del antivirus en cada estación o nodo en tiempo real • Información de los diferentes componentes de la solución (versión, política actual) • Información de actualizaciones • Logueos al Servidor de Administración • Auditoria de cambio de perfiles o roles. • Auditoria de cambio de contraseñas de administración • Desinstalación de los agentes por eliminación • Cambio de políticas de protección establecida • Auditoria por cambio de nombre de sitios, grupos o equipos • Recopilación de suceso • Información de ataques e infecciones
1	17	El Administrador de la solución debe proponer mecanismos alternos de actualización cuando los equipos remotos no puedan ser actualizados automáticamente en las nuevas firmas de virus y código malicioso. El mecanismo mediante el cual el proponente garantiza el cumplimiento de este requisito se debe especificar al frente de la celda como **"RESPUESTA DEL PROPONENTE AL REQUISITO SOLICITADO".**
1	18	El Administrador de la solución debe monitorear los equipos que le sean solicitados porque reportan tráfico P2P, acceso a DropBox y similares. El mecanismo mediante el cual el proponente garantiza el cumplimiento de este requisito se debe especificar al frente de la celda como **"RESPUESTA DEL PROPONENTE AL REQUISITO SOLICITADO".**
1	19	El Administrador de la solución debe entregar la documentación de las configuraciones y de las actualizaciones realizadas a la solución de seguridad de McAfee.
1	20	El Administrador de la solución debe actualizar los procedimientos y protocolos de administración y operación de la solución de seguridad de McAfee y entregar debidamente actualizados e impresos al final de la prestación del servicio de Administración Delegada.
2		**ITEM 2. SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍAS**
2	1	El soporte debe hacerse efectivo en la ciudad de Bogotá, donde está instalada la consola de Administración de la solución de McAfee.
2	2	El tiempo de vigencia del soporte ofrecido por el fabricante y el servicio de Administración Delgada del contratista, debe ser mínimo cuatro (4) mese de la solución de McAfee instalada en la Aerocivil, a partir de la firma del acta de inicio.
2	3	El contratista deberá entregar documento expedido por el fabricante donde certifique que se prestará el servicio de soporte y actualización del producto durante mínimo doce (12) meses de la solución de McAfee instalada en la Aerocivil, contados a partir a partir de la firma del acta de inicio. **El documento debe incluir la vigencia del soporte.**
2	4	Todos los incidentes que se reporten durante el tiempo de soporte, deben ser atendidos por el Administrador de la solución y si es necesario, debe escalarlos al fabricante, informando a la Supervisoría del contrato el número de caso asignado, el tratamiento realizado para la corrección del incidente hasta su solución.
2	5	Los servicios de soporte para asistencia telefónica y en sitio deben prestarse en esquema 7x24 con máximo dos (2) horas de respuesta en la atención y/o solución de la falla o requerimiento reportado.
2	6	Los servicios de soporte pueden ser solicitados también mediante correo electrónico para lo cual el contratista deberá informar la dirección a la cual deben enviarse. Los servicios de soporte abiertos mediante correo electrónico **deberán tener una respuesta de atención y solución del incidente o requerimiento reportado en máximo dos (2) horas**.

Numeral		DESCRIPCION
2	7	El Contratista deberá contar con una línea telefónica de Soporte (puede ser línea gratuita 018000) donde AEROCIVIL pueda solicitar los servicios y debe operar mínimo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes.
2	8	El servicio de Soporte debe permitir prestarse mediante chat-on-line cuando sea requerido por la Aeronáutica Civil
2	9	Todos los servicios abiertos, independiente del medio, deberán tener un número de servicio con el fin de realizar su seguimiento.
2	10	El proponente debe presentar certificado **vigente para el año 2019** emitido por el fabricante, donde certifique que es Distribuidor Autorizado o Canal de Ventas y Servicios para soluciones de seguridad de McAfee. La certificación debe estar dirigida a la **AERONAUTICA CIVIL** y debe mencionar el número del presente proceso de contratación.
2	11	El Gerente de Proyecto designado por parte del Contratista debe asistir a la Entidad **mínimo a una (1) reunión mensual** para la presentación de los informes generados por el Administrador de la solución. Estas reuniones serán contadas a partir de la elaboración y firma del Acta de Inicio del contrato.
3		**ITEM 3. DOCUMENTACIÓN**
3	1	Durante el tiempo de soporte será responsabilidad del Administrador de la solución realizar la actualización de la documentación existente en la Aerocivil así: • Protocolos de instalación y desinstalación de la solución. • Protocolo de administración y operación de la solución.
3	2	Toda la documentación de la solución debe cumplir con los estándares definidos en las metodologías de documentación y elaboración de procedimientos e instructivos de la Aerocivil. Si el contratista tiene una metodología que agregue valor a la vigente, AEROCIVIL la evaluará y realizará los ajustes correspondientes.
4		**ITEM 4. CAPACITACIÓN**
4	1	El Administrador de la solución debe realizar capacitación y entrenamiento en la configuración, administración y operación de la solución; dirigida a mínimo ocho (8) usuarios de la Mesa de Ayuda - L3000, con una duración mínima de 16 horas y como mínimo dos (2) veces durante la ejecución del contrato. Capacitación en la administración de la consola EPO a mínimo 2 usuarios con duración de 8 horas.
4	2	De común acuerdo entre AEROCIVIL y el contratista se definirán las fechas de los cursos de acuerdo con la disponibilidad de los participantes y los instructores.
5		**ITEM 5. EQUIPO DE TRABAJO**
5	1	El proponente debe ofrecer: un (1) Gerente de Proyecto encargado de gerenciar el proyecto por parte del contratista y responsable de supervisar, coordinar y participar en todas las actividades técnicas y administrativas programadas, así como de validar sus resultados. Adicionalmente es el responsable de supervisar los informes generados por el Administrador de la solución y de firmar la documentación contractual correspondiente. un (1) Administrador de la plataforma (Consola EPO) que será el encargado de soporte y/o monitoreo en sitio en las instalaciones de la Entidad
5	2	Para cada rol del Equipo de trabajo solicitado: Gerente de proyecto y Administrador de la solución se debe anexar las Hojas de Vida, incluyendo las certificaciones que acrediten su condición.

_____

Representante Legal