ANEXO TÉCNICO

1. OBJETO A CONTRATAR

Renovar el licenciamiento del antivirus Kaspersky Next EDR Optimum, incluido los servicios de configuración, soporte, afinamiento y puesta en marcha de la solución para los equipos de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

ALCANCE DEL OBJETO:

El proveedor deberá proporcionar la renovación de 100 licencias Antivirus con soporte por un (1) año, a partir de la activación de esta, con la funcionalidad Endpoint Detection and Response – EDR.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo – Unidad del SPE requiere la renovación del licenciamiento y soporte de la siguiente herramienta de seguridad para de la Entidad, de acuerdo con las especificaciones relacionadas a continuación:

<table>
<tr><th>Ítem</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td>Licenciamientos requeridos por un año:</td><td>El proveedor deberá proporcionar la renovación de las 100 licencias Antivirus Kaspersky Next EDR Endpoint Detection and Response Optimum, en su última versión lanzada y probada por el fabricante, para la Unidad del SPE, con duración de un (1) año.
<table>
<tr><th>N°</th><th>DESCRIPCIÓN</th><th>Cantidad</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Renovación de licencias de un antivirus para estaciones de trabajo por un (1) año. Antivirus, Kaspersky Next EDR Endpoint Detection and Response Optimum</td><td>100</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Documentación	• Entregar dentro de los 5 días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio del contrato, la documentación que evidencie renovación del licenciamiento de cada una de las herramientas. • Entregar dentro de los 5 días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio del contrato, el protocolo de soporte donde relacione en detalle los canales de atención, el personal a cargo del contrato, los tiempos de respuesta, entre otros. • Realizar los respectivos informes de cada una de las sesiones de soporte o afinamiento de la herramienta adquirida, que deben ser entregada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la actividad. • Entregar manuales técnicos, funcionales o cualquier documento asociado al uso y configuración de la herramienta una vez sea activada la licencia y cuando exista una actualización sobre esta. • Atender los requerimientos de soporte en el lugar de ubicación de la licencia o por vía remoto según solicitud la Unidad del SPE durante el tiempo de soporte. • Suscribir acuerdo de confidencialidad
Ajuste y Afinamiento	• Realizar un diagnóstico de la implementación actual de la solución de Antivirus que tiene la entidad, el cual debe incluir recomendaciones de mejora si aplica, buenas prácticas para el uso de la herramienta, actividades, tiempos, objetivos a cumplir. • Crear, validar y ajustar las reglas, políticas o reportes para determinar si son efectivas y cumplen con las necesidades de la Unidad del SPE. • Parametrización de Reportes y Módulos, siempre y cuando se encuentren dentro de la licencia de antivirus. • Pruebas de funcionamiento de las reglas.

	• Revisar que los backups configurados se están generando de forma correcta. • Verificar que no exista pérdida de información. • Revisar el uso de las herramientas de detección, diagnóstico y resolución de novedades que ayuden a conservar la estabilidad y óptimo rendimiento de la solución; revisar el uso y configuración de las herramientas de reportes y almacenamiento de logs. • Configuraciones para eventos masivos. • Responder las inquietudes de la Unidad relacionadas con afinamientos y cambios en la configuración de la solución. • A los cinco (5) días hábiles de efectuada alguna actividad el afinamiento, el contratista deberá entregar el informe técnico al personal designado por la Unidad del SPE, con el resultado de las actividades realizadas, hallazgos y recomendaciones sobre la solución, con la relación de las horas ejecutadas, las cuales debieron ser previamente validadas y aprobadas por el supervisor del contrato.
Centro de Servicios y Gestión de Incidentes	El proponente debe contar con un centro de soporte que permita gestionar las peticiones, quejas o reclamos de tipo técnico bajo los estándares o buenas prácticas como ISO 20000 o ITIL v.3. Un incidente debe tratarse como uno solo independientemente del canal utilizado para su instauración y seguimiento. Brindar y habilitar los canales para soporte: vía telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico, a incidentes en circunstancias donde no se presente un correcto funcionamiento de la solución.
Mantenimiento y soporte.	• Mantenimiento Preventivo y/o correctivo que se realizará a través de 11 visitas técnicas al año (mensuales), con asistencia en sitio o remotas por personal especializado en el producto Kaspersky adquirido. • El mantenimiento debe ser realizada por personal certificado en: Kaspersky Next EDR. • Deben corregirse todos los inconvenientes que se presenten en la consola y que impidan su normal funcionamiento, trabajando en conjunto con funcionarios de la Unidad del SPE, ya sea telefónicamente, por acceso remoto, o presencial, realizado por personal certificado.
	□ En caso que la Unidad del SPE requiera un apoyo en sitio para integración con otras soluciones de la infraestructura interna de la entidad se debe contar con el acompañamiento mínimo de un ingeniero en sitio.

Transferencias de Conocimiento	El contratista se compromete a realizar transferencia de conocimiento en las acciones realizadas para el mantenimiento preventivo y afinamiento de las herramientas, esta transferencia de conocimiento está dirigida a máximo dos (2) colaboradores de la entidad y dirigida directamente por el personal certificado del fabricante, en idioma español con una duración mínima de 10 horas, en las instalaciones de la Unidad previa coordinación con el supervisor del contrato. **Estas horas no hacen parte de las horas de afinamiento mencionadas en el ítem de Afinamiento.**

1.1 Alcance y Descripción del Soporte y mantenimiento

El soporte técnico, será prestado a la Unidad del SPE en la modalidad Estándar 7*24 y tendrá en cuenta los siguientes ítems:

- Soporte, mantenimiento y actualización de las soluciones por un (1) año a partir de la activación de los productos.
- El contratista dispondrá a la Unidad del SPE de por lo menos dos (2) canales para el reporte de incidentes o casos de soporte, en español, los cuales serán notificados por el supervisor del contrato o los profesionales designados por la Unidad del SPE.
- El contratista se obliga a escalar a Kaspersky Next EDR Lab, los casos en que sea necesario otro canal especializado que pueda garantizar la calidad del servicio, el personal calificado y entrenado para el soporte del software y llevar a cabo la garantía por fallas y/o errores de implementación y atención satisfactoria por el termino de vigencia de la suscripción del licenciamiento, sin costo adicional.
- Durante el periodo del contrato, no habrá limite en el número de casos reportados y atendidos, los cuales pueden ser reportados las 24 horas del día, los 7 días de la semana (modalidad Estándar 7*24).
- El contratista deberá confirmar la recepción del incidente, entregando un número de caso.

Tiempos de respuesta para los requerimientos realizados

Prioridad	Destalle	Tiempo de respuesta
Crítico	Falla en la Consola de Kaspersky Next EDR que hace imposible administrar la Solución Antivirus	Inmediata
Alto	Problema de Virus de gran impacto donde continúa operando la Solución de Kaspersky Next EDR, pero de una manera imperfecta; impacto significante que amenaza aspectos de Seguridad futura.	2 Horas

Medio	El producto antivirus Kaspersky Next EDR continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	4 Horas
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	8 Horas
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios (RFC) que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente	Planificado

NOTA: El contacto con el canal de soporte se debe realizar única y exclusivamente a través de los profesionales designados por la Unidad del SPE, quienes centralizaran, priorizaran y filtraran las solicitudes de soporte de los usuarios de acuerdo con los criterios generales del alcance del soporte. Estos profesionales deberán haber recibido capacitación y ser conocedores del sistema de información a soportar y de su implementación y operación.

Mantenimiento: Garantizar el acceso a las actualizaciones durante la vigencia del contrato

2. CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegue a tener acceso directamente o por intermedio de terceros, para lo cual el contratista suscribe el respectivo compromiso de confidencialidad que hará parte integral del contrato. El contratista deberá asegurar el cuidado, la confidencialidad y la correcta utilización de la información entregada y generada durante la duración de la garantía, soporte y mantenimiento del contrato, así como de los elementos que para su ejecución de la Unidad ponga a su disposición.

- De igual manera, de los afinamientos, las políticas y los procesos en la actualización de la solución serán considerados por el contratista como información confidencial propiedad de la Unidad Administrativa Especial del servicio de Empleo – Unidad del SPE, en tal virtud, adoptará todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida.

Durante los afinamientos, actualización y soporte de las herramientas, el contratista se compromete a no hacer uso indebido de las herramientas utilizadas en desarrollo del objeto contractual, ni duplicar, sustraer, divulgar o alterar información a la cual pueda tener acceso a través de ellas.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C. y el lugar de ejecución del contrato será en Bogotá, D.C.