



**Mutua
Montañesa**
Mmuy fácil

Pliego Técnico
Servicio licencias EDR e ITSM



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. LOTE 1: SERVICIO EDR	4
2.1. OBJETO	4
2.2. ALCANCE	4
2.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
2.3.1. <i>Requerimientos técnicos</i>	4
2.3.2. <i>Mantenimiento y soporte</i>	5
2.3.3. <i>ANS</i>	5
3. LOTE 2: SERVICIOS Y LICENCIAS SERVICE DESK PLUS	6
3.1. OBJETO	6
3.2. ALCANCE	6

1. INTRODUCCIÓN

Mutua Montañesa requiere para su operativa el suministro servicios y licencias para los siguientes productos:

- Servicio EDR (Endpoint Detection Response)
- Service Desk Manager Plus y servicios implantación

La presente licitación se estructurará en lotes uno para cada uno de los productos/servicios requeridos debido a que su naturaleza es diferente, y puede ejecutarse de forma independiente, ya que no pone en riesgo la correcta ejecución de cada servicio de forma separada.

2. LOTE 1: SERVICIO EDR

Mutua Montañesa está concienciada con la necesidad de invertir en tecnología y como en este caso en Seguridad con el fin de proteger uno de sus principales activos, como es los sistemas de información de la organización. Por este motivo, se publica la presente licitación para la implantación de un sistema de protección del puesto de trabajo mediante un sistema EDR avanzado.

2.1. OBJETO

Dotar a Mutua Montañesa de un sistema de protección del puesto de trabajo, moderno con un amplio ecosistema de protecciones que permitan a Mutua Montañesa abordar las distintas necesidades en este ámbito sin necesidad de abordar complejos proyectos de integración entre herramientas.

Mutua Montañesa tiene que licitar un Sistema EDR avanzado, tecnología que se ha demostrado acertada a nivel local por la efectividad del producto y a nivel general por la evolución en los análisis de mercado más prestigiosos como son Gartner en el que se ve la evolución al alza de esta plataforma de protección EDR

2.2. ALCANCE

El alcance de este lote es el servicio de uso durante 3 años de:

- 165 licencias CrowdStrike Falcon Endpoint Protection Enterprise con los siguientes componentes:
 - Prevent
 - Insight
 - Overwatch (nuevo)
- 4 licencias cloud + overwatch para el entorno de producción de portales de Mutua Montañesa.

2.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.3.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Mutua Montañesa requiere el suministro y derecho de uso, actualización y soporte de:

- 165 licencias de Falcon Endpoint Protection, durante 3 años, con los siguientes componentes mínimos:
 - Prevent, Control and Respond
 - Threat Graph Standard
 - Falcon Insight EDR
 - Overwatch
- 4 Falcon Cloud Security Standalone con los siguientes módulos
 - Cloud Detection and Response
 - Falcon Horizon
 - Server Threat Graph Standard
 - Falcon Adversary OverWatch Cloud - Tier 1
 - Express Support

Dentro del alcance de este lote el adjudicatario deberá así mismo dar soporte sobre la instalación existente cubriendo tareas como:

- Resolución de dudas de uso de los sistemas
- Soporte ante una detección crítica para el diagnóstico del evento
- Ayuda y seguimientos de incidencia de producto
- Seguimiento y ajustes post-despliegue

El proveedor/fabricante deberá disponer de un sistema de soporte a las posibles incidencias que surjan durante la vigencia del presente concurso respondiendo según los ANS que se recogen en este pliego. Dicho soporte será accesible por Web/Teléfono/Mail en idioma castellano para incidencias normales, pudiéndose emplear el Inglés en incidentes de prioridad alta.

Por último, el proveedor deberá estar certificado para la implantación de las herramientas descritas en este pliego

2.3.2. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El mantenimiento facilitado por el proveedor deberá corresponder como mínimo con el Express Support que el fabricante contempla al menos los siguientes aspectos de valor:

- Actualizaciones de la versión.
- Actualizaciones de productos.
- Soporte a incidencias.
- Asistencia técnica y aprendizaje.
- Informes periódicos del estado de la plataforma

2.3.3. ANS

Los ANS establecidos serán los que se siguientes según es definición de Severidad y tiempo de respuesta:

- Severidad 1: Existencia de un problema, si posibilidad de resolución/mitigación que afecta a equipos de misión crítica o que presenta posibilidad de pérdida/corrupción de datos
 - Objetivo de Respuesta: en los 60 min siguientes a la notificación
- Severidad 2: Existencia de un problema afectando a servicios críticos, pero permiten continuar la actividad con restricciones
 - Objetivo de Respuesta: en las 2 horas siguientes a la notificación
- Severidad 3: Existencia de un problema con un efecto limitado en las operaciones de negocio
 - Objetivo de Respuesta: Mismo hora del siguiente día laborable
- Severidad 4: Existencia de un problema que no afecta a la operatividad del negocio.
 - Objetivo de Respuesta: a lo largo del siguiente día laborable

3. LOTE 2: LICENCIAS ITSM

Desde el área de Tecnología y Sistemas de Mutua Montañesa se coordina el SGSI (Sistema de Gestión de la Información de Mutua Montañesa). Este sistema de gestión está alineado con el Esquema Nacional de Seguridad como marco de referencia para la gestión de los servicios de TI de Mutua Montañesa.

Los procesos de gestión de incidencias, la gestión de incidentes de seguridad, configuraciones, la gestión de problemas o cambios, la gestión de la continuidad, así como otros procesos de control de las medidas de seguridad implantadas, son prioritarios para velar por el cumplimiento de este modelo de gestión.

Para el control y seguimiento de estos procesos actualmente Mutua Montañesa está utilizando una herramienta de Help Desk denominada Service Desk Plus, en su modalidad Enterprise, con un licenciamiento para 10 usuarios técnicos.

3.1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación del suministro de las licencias de la herramienta ITSM (IT Service Management).

De manera general se solicita:

- Suministro licencias producto Service Desk Plus Enterprise para 10 Tecnicos concurrentes
- Soporte

3.2. ALCANCE

Se requiere el suministro de las siguientes licencias:

- ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise - Annual Subscription fee for 10 Technicians (500 nodes). Durante 3 años.