

**GERENCIA DE CONTROL DE LA GESTIÓN
CONDICIONES ESPECIALES
HERRAMIENTA
DE SEGURIDAD DEL FABRICANTE TREND MICRO PARA EL AMBIENTE TI /TO Y
SOPORTE**

02 de octubre de 2024	00		Gerencia de Control de la Gestión
Fecha	Revisión	Modificación	Solicitado por
ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE HERRAMIENTA DE SEGURIDAD DEL FABRICANTE TREND MICRO PARA EL AMBIENTE TI /TO Y SOPORTE			
Preparado por: Alberto Diego Henríquez – Coordinador de Seguridad de la Información Angela Lisseth Cano – Coordinador de Gestión Integral de Riesgos Edwin Oscar Arias – Coordinador de Gestión Integral de Riesgos		Fecha: 02 de octubre de 2024	
Aprobado por:  Sandra Fabiola Mojica – Gerente de Control de la Gestión		Fecha de Aprobación: 03 de octubre del 2024	

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Requisitos de participación y/o habilitantes vinculados a la Empresa	3
4. Requisitos vinculados a la adquisición de la herramienta	3
5. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) de la Empresa Oferente para las herramientas de seguridad Trend Micro	4
6. Experiencia de la Empresa Oferente y del Personal	4
7. Seguridad para acceso a las soluciones del cliente	6
8. Gestión del Servicio	6
9. Finalización del Servicio	6
10. Valores Agregados :.....	7
11. Forma y Términos de Pago	7
12. Puntaje Habilitador Técnico	7
13. Fianza de Cumplimiento	7
14. Declaración	7

1. Objetivo.

El presente documento tiene como objetivo establecer las condiciones que existen y deben cumplirse en la adquisición que realiza ENSA de las licencias de las herramientas de seguridad del fabricante Trend Micro para la protección de los ambientes TI y TO (ADMS) y el soporte local Platinum / Élite.

2. Alcance.

ENSA requiere adquirir el licenciamiento soporte de la herramienta de seguridad del fabricante Trend Micro por un periodo de cinco (5) años.

3. Requisitos de participación y/o habilitantes vinculados a la Empresa.

Este requisito será verificado por ENSA, sin otorgar puntaje por el mismo; y será acreditado, evaluado y aceptado previamente para que la oferta técnica comercial sea evaluada. De esta forma ENSA asegura que todas las empresas oferentes están técnicamente habilitadas para ejecutar el objeto contractual.

Considerando la experiencia y especialización en la herramienta de seguridad del fabricante Trend Micro, la empresa oferente debe contar con una acreditación mediante una carta o certificación por parte del fabricante Trend Micro.

4. Requisitos vinculados a la adquisición de la herramienta.

A continuación, se detallan los requisitos para la herramienta.

4.1 La propuesta debe incluir:

- Soporte en español y en modalidad de forma regular remota para la atención del servicio.
- El servicio deberá contemplar el desplazamiento de personal técnico a las oficinas de ENSA en Panamá en los casos que la gravedad del incidente lo amerite.
- El servicio será prestado como mínimo bajo los siguientes acuerdos de niveles de servicio (SLA) por parte del oferente, las horas corresponden a un servicio 24 horas al día 7 días a la semana:

Tipos de Herramientas de seguridad	SLA
VISION ONE ENDPOINT SECURITY CORE	< 3 horas
VISION ONE ENDPOINT PRO	< 3 horas
DEEP SECURITY - MALWARE PREVENTION	< 3 horas
DEEP SECURITY - NETWORK SECURITY	< 3 horas
DEEP SECURITY - ENTERPRISE PARA ENDPOINTS	< 3 horas

El Oferente deberá dar seguimiento hasta su resolución a los incidentes que se le reporten.

4.2 Los productos y servicios requeridos son los siguientes:

Área	Descripción	Cantidad
TI	Licenciamiento con vigencia de 5 años de VISION ONE ENDPOINT SECURITY CORE: - Email & Collaboration CORE	740

	- Trend Micro Web Security Standard - Endpoint Encryption Bundle - Full Disk Encryption - Mobile Security - Apex One and Apex Central - XDR: CAS add-on - Vision One Credits XDR Endpoints	
TI	Licenciamiento con vigencia de 5 años de VISION ONE ENDPOINT PRO	225
TO	Licenciamiento con vigencia de 5 años de DEEP SECURITY - MALWARE PREVENTION	65
TO	Licenciamiento con vigencia de 5 años de DEEP SECURITY - NETWORK SECURITY	65
TO	Licenciamiento con vigencia de 5 años de DEEP SECURITY - ENTERPRISE PARA ENDPOINTS	20
TI/TO	SOPORTE PLATINUM TREND MICRO 24/7 - SERVICE ONE	5 años

5. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) de la Empresa Oferente para las herramientas de seguridad Trend Micro.

El oferente debe presentar el esquema de niveles de servicio a manejar con ENSA y el esquema o proceso de escalamiento al cliente. El Oferente deberá incluir en su propuesta los tiempos y escalamientos de niveles de servicio que ofrecerá a ENSA.

La evaluación máxima se le dará al oferente que tenga los mejores niveles, de allí se derivarán la de los otros oferentes.

6. Experiencia de la Empresa Oferente y del Personal.

6.1 Empresa Oferente.

6.1.1 La Empresa Oferente debe demostrar su experiencia de Partner autorizado como mínimo hace 3 años, en los servicios relacionados a la herramienta de seguridad del fabricante Trend Micro.

La misma debe ser acreditada por la Empresa Oferente mediante certificación o carta del fabricante de la herramienta de seguridad del fabricante Trend Micro y en la que se detalle como mínimo lo siguiente:

- DD/MM/AAAA de inicio de la habilitación como proveedor autorizado.

6.1.2 La Empresa Oferente deberá presentar referencias externas (distintas a **ENSA**) utilizando el Anexo "**Formulario para Evaluación de Referencias**", aunque no será excluyente el tipo de formato que se utilice para presentar esta información, siempre y cuando se pueda visualizar la calificación del nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicios** y la evaluación de la **Calidad del Servicio** relacionado al objeto de la licitación y que se detalle claramente lo siguiente:

- Nombre o tipo de servicio recibido.
- DD/MM/AAAA de inicio del servicio recibido.
- DD/MM/AAAA de finalización del servicio recibido.

En caso de que no contenga la información requerida la carta de referencia no será considerada como válida.

Las referencias externas que el oferente entregue deben demostrar su buena experiencia y calidad de los servicios de soporte de la herramienta de seguridad del fabricante Trend Micro, por lo cual debe hacer una relación de los trabajos de igual naturaleza a los que constituyen el objeto de esta licitación, en los últimos seis (6) años (2019-actualidad). El Oferente debe entregar como mínimo tres (3) "Formularios de Evaluación de Referencia" o Cartas de Referencias.

En caso de que el oferente no entregue las tres (3) referencias solicitadas, se asignará un valor de cero (0) por cada referencia no entregada. Si el oferente entrega más de tres (3) referencias, se tomarán en cuenta las tres (3) mejores de resultado final, en base al nombre del servicio referido en el "Formulario de Evaluación de Referencias" o "Carta de Referencias".

ENSA validará las tres (3) referencias externas, mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos. El puntaje de valorización se calculará de la siguiente manera:
= [(5% * Promedio de A) + (5% * Promedio de B) + (10% * Promedio de C)].

Para el oferente que haya brindado sus servicios a **ENSA** anteriormente o que a la fecha de este proceso de licitación brinden el servicio a **ENSA**, en trabajos similares al servicio a prestar, se le considerará el siguiente escenario.

Escenario: Para el oferente que haya sido proveedor de **ENSA**, se le tomará en cuenta el promedio de las dos (2) últimas Evaluaciones de Desempeño de trabajos similares ejecutados al objeto de este Contrato, en los últimos dos (2) años (2023 a la fecha). Este promedio se tomará como una cuarta (4) referencia, este valor se utilizará como puntaje de valorización.

El puntaje de valorización para el escenario con evaluación de **ENSA** se calculará de la siguiente manera:
= [(5% * Promedio de A) + (5% * Promedio de B) + (10% * Promedio de C)].

6.2 Personal.

6.2.1 El oferente debe demostrar que el personal asignado tiene perfiles digitales especializados en los tipos de herramientas objeto de esta licitación. El Oferente deberá entregar mínimo tres (3) hojas de vida.

Por lo que, el oferente deberá entregar la siguiente información con relación al personal técnico que dará soporte a las herramientas de seguridad del fabricante Trend Micro:

- a) Formación profesional del personal técnico acreditado con certificados o diplomas en las herramientas de seguridad del fabricante Trend Micro.
- b) Experiencia mínima de personal técnico de dos (2) años en implementaciones y soporte de las herramientas de seguridad del fabricante Trend Micro. El Oferente deberá entregar como parte de su propuesta un listado que incluya:
 - Proyecto.
 - Personal asignado (debe corresponder al personal técnico indicado en el literal a).
 - Fecha de ejecución del proyecto.
 - Empresa a la que se le prestó el servicio.
 - Información de contacto (Nombre, Correo y/o teléfono).

Nota: las referencias que no puedan ser validadas, no serán consideradas.

7. Seguridad para acceso a las soluciones del cliente.

Considerando que el servicio será prestado de forma regular remota desde las oficinas de la Empresa Oferente, deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

- Contar con una aplicación o software que permita la protección de ataque por código malicioso, tipo antivirus/antimalware en cada uno de los equipos utilizados para ofrecer el servicio. El cual deberá mantenerse actualizado y vigente de acuerdo con lo que recomienda el fabricante de la aplicación.
- Enviar a inicio de cada año, la constancia del cumplimiento del punto anterior.
- Mantener una comunicación segura con ENSA mediante un VPN (si aplica) el cual será configurado de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por ENSA.
- Contar con un firewall que garantice que solo el o los usuarios autorizados se conecten a las herramientas de ENSA y que de manera segura separe la comunicación hacia ENSA con el objetivo de prevenir cualquier incidente de seguridad.
- Deberá proporcionar a ENSA, la constancia de la fecha de expiración de los softwares de seguridad y durante la prestación del servicio, el software de seguridad debe contar con licencias vigentes.

8. Gestión del Servicio.

- 8.1.1 Firmar, la Empresa Oferente y el personal asignado a la prestación del servicio un acuerdo de confidencialidad de la información (NDA).
- 8.1.2 El servicio debe iniciar a partir de la fecha indicada en el contrato, Cláusula - DURACIÓN DEL CONTRATO.
- 8.1.3 El canal de contacto en ENSA para el Servicio es el Gerente de Control de la Gestión o Coordinador de Seguridad de la Información.
- 8.1.4 Mantener los niveles de servicio ofertados a ENSA, aún en los casos en que se presenten renunciaciones, incapacidades que deriven en ausencias del personal u otras de naturaleza similar.
- 8.1.5 ENSA realizará cada año evaluación de desempeño, con el propósito de mantener la calidad de servicio.

9. Finalización del Servicio.

- 9.1.1 Esta fase se deberá realizar cuando se determine la finalización del contrato, ya sea por cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato, o por la resolución del contrato instada por alguna de las partes con base en el incumplimiento contractual.
- 9.1.2 Antes de la finalización del contrato, el Oferente queda comprometido a facilitar el retorno de toda la documentación (informes, procedimientos y otros) generada a lo largo del contrato y de todos los registros de actividad del objeto del contrato y configuraciones almacenados en medios digitales.
- 9.1.3 El Oferente queda igualmente comprometido con destruir toda esta información una vez haya sido transferida a ENSA lo que corresponda y entregar evidencias de estas acciones realizadas.

9.1.4 Antes de la finalización del contrato, el Oferente queda comprometido a coordinar el cambio de contraseñas y demás accesos que le hayan sido asignados como parte del servicio. Esto incluye y sin limitaciones gestionar el cambio de contraseñas de los ambientes de las herramientas de seguridad del fabricante Trend Micro para que ENSA tenga el control único de las herramientas.

9.1.5 El Oferente debe indicar como parte de la propuesta el tiempo máximo que requiere para realizar esta etapa de cierre o finalización del contrato.

10. Valores Agregados:

Indicar si ofrecen valores agregados y detallar los mismos, los cuales deben ser ejecutados dentro del periodo del contrato.

No se consideran valores agregados, los que estén relacionados a:

- Niveles de servicio y personal técnico.

11. Forma y Términos de Pago.

El Proveedor adjudicado deberá emitir a más tardar a cinco (5) días hábiles después de la firma del contrato, una sola factura por el monto total del contrato y el pago que tenga que hacer ENSA, se realizará treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se reciba la factura correspondiente.

12. Puntaje Habilitador Técnico.

Considerando la especialización del servicio se establece que la evaluación técnica corresponda al 85% de toda la evaluación de la propuesta del servicio.

13. Fianza de Cumplimiento.

El Proveedor adjudicado presentará una fianza de cumplimiento emitida a nombre de ENSA, por el veinticinco (25%) del monto total del contrato con ITBMS y la misma contará con un periodo de vigencia por la duración del contrato.

La Fianza deberá ser entregada y mantenerse vigente según lo establecido en el contrato, Cláusula – FIANZAS Y PÓLIZAS.

14. Declaración.

La Empresa Oferente, declara que ha leído, tiene conocimiento y por tanto acepta todas y cada una de las secciones contenidas en las “Condiciones Especiales” y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ del año_____.

Por La Empresa Oferente,

Cédula: _____