

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL

"Servicio de mantenimiento, actualización de software y alquiler de licencias de los equipos Firewall (PA 5050 (2 equipos), PAN 200 y PAN 500)"

ÍNDICE

1)	INTRODUCCIÓN	2
2)	OBJETO DEL CONTRATO	2
3)	ALCANCE DEL CONTRATO	2
2.1.	MANTENIMIENTO HARDWARE	3
A.	SOPORTE PRESTADO POR EL FABRICANTE	3
B.	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	3
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	4
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
2.2.	SOPORTE SOFTWARE Y LICENCIAS	4
4)	UBICACIÓN DEL SERVICIO:	5
5)	HORARIO DEL SERVICIO:	5
6)	REGISTRO DE INCIDENCIAS:	5
7)	Equipos FIREWALL DE PALO ALTO	6

1) INTRODUCCIÓN

Toda la gestión de la seguridad de las comunicaciones y acceso a los servidores de la UNED, se encuentran gestionadas por dos firewall PALO ALTO (PA 5050). Por estos servidores pasan todas las comunicaciones de la UNED, y es donde se estable las barreras defensivas ante posibles ataques a los servicios prestados desde la UNED. Esto hace que sean dos servidores críticos en la arquitectura de seguridad y comunicaciones.

Además de los firewall Palo Alto de producción anteriormente reseñados, existen otros dos firewall Palo Alto (PAN 200 LAB y PAN 500 LAB) que dan servicio al entorno de preproducción y testing.

De manera general, todos estos equipamientos cumplen con elevados requisitos de disponibilidad, alcanzando el de producción en particular el 100% de la misma, por ello se encuentran duplicados de manera que si el maestro deja de funcionar, el esclavo toma su puesto.

Como es crítico que el servicio no deje de prestarse y, es inevitable que ocurran incidentes y se produzcan averías, se debe conseguir que los equipos averiados sean reparados en un tiempo fijo y preestablecido.

2) OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es, por tanto, definir las características técnicas del Servicio de mantenimiento, actualización de software y alquiler de licencias de los equipos Firewall (PA 5050 (2 equipos), PAN 200 LAB y PAN 500 LAB) que a continuación se detallan:

3) ALCANCE DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá realizar un mantenimiento preventivo, correctivo, soporte de software, actualización de licencias y alquiler de las mismas para los equipos (PA 5050 (2 equipos), PAN 200 LAB y PAN 500 LAB) de la UNED.

2.1. MANTENIMIENTO HARDWARE

A. SOPORTE PRESTADO POR EL FABRICANTE

Por la criticidad de los firewall en la arquitectura de la UNED, el adjudicatario deberá contratar un soporte con el fabricante, según la siguiente descripción:

Código	Descripción
PAN-PA-5050-TP-3YR-HA2-R PAN-SVC-BKLN-5050-3YR-R	<p>RNW S/N0009C101381 Y 0009C101353 DESDE 29/05/2015 HASTA 28/05/2018</p> <p>Threat prevention subscription 3 year prepaid renewal for device in an HA pair, PA-5050</p> <p>Partner enabled premium support 3-year prepaid renewal, PA-5050</p>
PAN-PA-200-BND-LAB4-R PAN-PA-500-BND-LAB4-R	<p>RNW S/N 001606002893 Y 0006C114845</p> <p>PA-200 Lab Unit Renewal Service Bundle (Threat Prevention, PANDB URL Filtering, GlobalProtect Portal and Gateway, WildFire, Standard Support)</p> <p>PA-500 Lab Unit Renewal Service Bundle (Threat Prevention, PANDB URL Filtering, GlobalProtect Portal and Gateway, WildFire, Standard Support)</p>

B. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario deberá prestar el servicio según las siguientes características:

Además del soporte proporcionado por el fabricante, deben contemplarse los siguientes trabajos de soporte para resolución de incidencias de la UNED:

- Servicios de Soporte Telefónico y Soporte In-Situ, para resoluciones que no puedan ser llevadas a cabo vía telefónica, con 4 horas de tiempo de respuesta.
- Si fuese necesario escalar una incidencia al fabricante, el prestador del servicio se encargará de gestionar dicha incidencia en nombre de la UNED.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El adjudicatario dispondrá de soporte, telefónico y a través de medios telemáticos, especializado en la diagnosis de posibles problemas tanto hardware como software así como en la planificación de medidas encaminadas a su resolución.

Una vez al año, se desplazará a la UNED un técnico, con el fin de realizar una revisión periódica para el mantenimiento preventivo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consiste en la reparación de averías o funcionamientos defectuosos, reparando o reemplazando, si fuera necesario, los componentes o elementos afectados, e incluye mano de obra, repuestos, transporte, y todos aquellos costes que conlleve la ejecución del servicio en las condiciones referidas en el presente pliego.

El adjudicatario utilizará repuestos originales, actualizados tecnológicamente a la última versión y actualizables para versiones futuras de Software que el fabricante libere en el periodo de ejecución del contrato, obligándose a realizar las actualizaciones pertinentes que garanticen el correcto funcionamiento de la nueva versión de software y a mantener permanentemente actualizados los equipos.

Los tiempos de respuesta máximos ante una solicitud de asistencia serán de 4 horas y la asistencia in situ durante las 8 horas siguientes a la comunicación de la avería.

Una vez iniciada la acción correctiva para la resolución de la avería, se continuará de forma ininterrumpida hasta su total resolución, siendo los tiempos de resolución inferiores a 24 horas.

El adjudicatario se obliga, en caso de no cumplir con los tiempos de resolución establecidos, a sustituir el equipo averiado por otro de, al menos, prestaciones iguales o superiores, así como a efectuar la carga de software y los procedimientos necesarios para devolver el equipo a su situación inicial antes de la avería, sin que ello suponga merma en las prestaciones o coste adicional alguno para la UNED.

2.2. SOPORTE SOFTWARE Y LICENCIAS

Incluye mantenimiento de las Licencias de Uso de las nuevas versiones de los productos software instalados en los equipos identificados en el presente pliego, consistente en la cesión del derecho de uso de las nuevas versiones que libere el fabricante en el periodo de ejecución del servicio, incluyendo el alquiler de licencias.

Se dispondrá de Soporte telefónico y a través de medios telemáticos, especializado en la diagnosis y resolución de problemas de software así como en el asesoramiento adecuado en el uso de los productos. Asimismo incluye la asistencia "in situ" si por la complejidad del problema así se requiriese, siendo los tiempos de respuesta y de resolución exigidos los detallados para mantenimiento correctivo.

4) UBICACIÓN DEL SERVICIO:

Los equipos PA5050:

Se encuentran conectados en Alta Disponibilidad (HA) Activo-Pasivo, uno de ellos está ubicado físicamente en el CPD del CTU- Las Rozas (Avda Esparta nº 9), y otro en el nodo central de salida a Internet, en el edificio de la ETSI Informática. C/ Juan del Rosal (Ciudad Universitaria de Madrid).

Los equipos PAN 200 y PAN 500:

Se encuentran ubicados físicamente en el CPD del CTU- Las Rozas (Avda Esparta nº 9).

5) HORARIO DEL SERVICIO:

El horario de servicio será de 24 horas x 7 días a la semana.

6) REGISTRO DE INCIDENCIAS:

La UNED podrá realizar el registro de incidencias por teléfono (horario oficina), teléfono de guardia (fuera de horario de oficina) o correo electrónico.

El adjudicatario deberá ser el único punto de contacto para la UNED de cualquier incidencia, siendo el encargado de escalar las mismas al fabricante si fuera necesario.

La supervisión, coordinación y control del servicio será realizada por un Gestor del Servicio, el cual será el interlocutor único para asuntos derivados de la gestión del servicio.

La cobertura horaria del Centro de Servicios será de 24x7.

7) Equipos FIREWALL DE PALO ALTO

Los equipos firewall a mantener son los siguientes:

- PaloAlto Netowrks Modelo: PA-5050 - Serial #: 0009C101381
- PaloAlto Networks Modelo: PA-5050 - Serial #: 0009C101353
- PaloAlto Netowrks Modelo: PAN 200 LAB - Serial #: 001606002893
- PaloAlto Netowrks Modelo: PAN 500 LAB - Serial #: 0006C114845

Madrid, 24 de febrero de 2015

EL RECTOR: P.D. Resolución 19/12/2013 (BOE 27/12/2013)

EL VICERRECTOR DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA

Fdo.: Joaquín Aranda Almansa

