



PROCEDIMIENTO AP 15/2018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DEL

“Suministro de licencias en régimen de alquiler, mantenimiento de los equipos firewall PA-5050 (2 equipos), PA-200 (2 equipos) y PA-500 (1 equipo) y actualización del software, así como el suministro de nuevos equipos para la renovación tecnológica de los mismos”

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1.- INTRODUCCIÓN | 2 |
| 2.- OBJETO DEL CONTRATO | 2 |
| 3.- ALCANCE DEL CONTRATO | 4 |
| 3.1. SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS (en régimen de alquiler) | 4 |
| 3.2. SOPORTE SOFTWARE Y LICENCIAS..... | 4 |
| 3.3. MANTENIMIENTO HARDWARE y SOFTWARE | 4 |
| 3.3.1. SOPORTE PRESTADO POR EL FABRICANTE..... | 4 |
| 3.3.2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO | 4 |
| 3.3.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO | 4 |
| 3.3.4. MANTENIMIETO CORRECTIVO | 5 |
| 3.3.5. REGISTRO DE INCIDENCIAS: | 6 |
| 3.4. SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE | 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 (PA5050). Por estos servidores pasan todas las comunicaciones de la UNED, y es donde se establecen 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 tres firewall Palo Alto (2 unidades de PA-200-LAB y un PA-500-LAB) que dan servicio al entorno de preproducción y testing.

Estos equipamientos cumplen con elevados requisitos de disponibilidad, alcanzando en los PA5050 en particular el 100% de la misma, por ello se encuentran duplicados de manera que si el primario deja de funcionar, el secundario toma su puesto, estando configurados en alta disponibilidad dada su criticidad

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 el Suministro de licencias en régimen de alquiler, mantenimiento de los equipos firewall PA-5050 (2 equipos), PA-200 (2 equipos) y PA-500 de y actualización del software, así como el suministro de nuevos equipos para la renovación tecnológica de los mismos", del fabricante PaloAlto Networks, que a continuación se detallan:



Vicerrectorado de Tecnología

| Modelo | S/N | Ubicación | Código de Licencias y Soporte | Descripción | Fechas Mantenimiento | Modelo 2017 |
|------------|--------------|---|-------------------------------|---|-------------------------------|----------------|
| PA-5050 | 0009C101381 | Avenida de Esparta, 9. 28232 Las Rozas - Madrid CPD - Las Rozas | PAN-PA-5050-TP-3YR-HA2 | Threat prevention subscription 3 year prepaid renewal for device in an HA pair, PA-5050 | 29-Mayo-2018 al 28-Mayo-2021 | PAN-PA-5220-AC |
| | | | PAN-SVC-BKLN-5050-3YR | Partner enabled premium support 3-year prepaid, PA-5050 | | |
| PA-5050 | 002201000840 | Sala datos - ETSII: C./Juan del Rosal 16, 28040 - Madrid | PAN-PA-5050-TP-3YR-HA2 | Threat prevention subscription 3 year prepaid renewal for device in an HA pair, PA-5050 | 29-Mayo-2018 al 28-Mayo-2021 | PAN-PA-5220-AC |
| | | | PAN-SVC-BKLN-5050-3YR | Partner enabled premium support 3-year prepaid, PA-5050 | | |
| PA-500-LAB | 0006C112259 | Avenida de Esparta, 9. 28232 Las Rozas - Madrid CPD - Las Rozas | PAN-PA-500-BND-LAB4 | PA-500 Lab Unit First Year Service Bundle (Threat Prevention, PANDB URL Filtering, GlobalProtect, WildFire, Standard Support) | 29-Mayo-2018 al 28-Mayo-2021 | PAN-PA-820-LAB |
| PA-200-LAB | 001606002893 | Avenida de Esparta, 9. 28232 Las Rozas - Madrid CPD - Las Rozas | PAN-PA-200-BND-LAB4 | PA-200 Lab Unit First Year Service Bundle (Threat Prevention, PANDB URL Filtering, GlobalProtect, WildFire, Standard Support) | 29-Mayo-2018 al 28-Mayo-2021 | PAN-PA-220-LAB |
| PA-200-LAB | 001606072763 | Avenida de Esparta, 9. 28232 Las Rozas - Madrid CPD - Las Rozas | PAN-PA-200-BND-LAB4 | PA-200 Lab Unit First Year Service Bundle (Threat Prevention, PANDB URL Filtering, GlobalProtect, WildFire, Standard Support) | 13-Marzo-2018 al 28-Mayo-2021 | PAN-PA-220-LAB |

3.- ALCANCE DEL CONTRATO

3.1. SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS (en régimen de alquiler)

3.2. SOPORTE SOFTWARE Y LICENCIAS

Incluye actualización 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.

3.3. MANTENIMIENTO HARDWARE y SOFTWARE

3.3.1. 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 se especifica en la tabla del apartado 2

3.3.2. 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.

3.3.3. 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 las medidas encaminadas a su resolución. Igualmente resolverá las consultas relacionadas con la operación y administración de los equipos, y sobre el método de implantación de nuevas funcionalidades.

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

3.3.4. 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.

Se definen los siguientes niveles de severidad y los tiempos de resolución y respuesta para cada uno de ellos.

| Nivel de severidad | Descripción | Tiempo de resolución | Tiempo de respuesta |
|--------------------|---|----------------------|---------------------|
| Crítico | Incidencias en las que hay corte de servicio | 4 horas | 30 minutos |
| Alto | Incidencias en las que hay degradación del servicio | 8 horas | 30 minutos |
| Medio | Incidencias que no afectan al funcionamiento de los servicios o funcionalidades configuradas | 24 horas | 2 horas |
| Bajo | Requerimientos de información y clarificación sobre aspectos técnicos relacionados con el funcionamiento operación y configuración de los equipos | 2 días laborables | 1 día laborable |

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 los detallados en la tabla anterior.

El tiempo de respuesta es el tiempo máximo en el que un técnico cualificado atenderá el caso y procederá al diagnóstico.

Si durante el tiempo de resolución se decide que se debe proceder a la sustitución del equipo, el tiempo máximo hasta que llega el reemplazo a las instalaciones de la UNED será inferior a 24 horas. Solo en este caso se pararía la cuenta del tiempo de resolución, volviendo a continuar cuando el equipo se haya recepcionado de conformidad.

En caso de sustitución de alguno de los equipamientos, el adjudicatario realizará los trabajos de reemplazo en los rack de comunicaciones, así como la migración de las políticas y configuraciones del equipo sustituido, para llegar a la misma funcionalidad que existía previa a la sustitución.

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.

En cualquier caso, los equipos sustituidos pasarán a ser propiedad de la UNED, sin coste adicional para la misma.

3.3.5. REGISTRO DE INCIDENCIAS:

El adjudicatario dispondrá de un sistema de gestión de incidencias que recoja los datos de los fallos (horas de comienzo y final, descripción de la causa de la incidencia, actuaciones para solucionarla). 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 24 horas, los 7 días de la semana (24x7)

3.4. SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE

Durante el ejercicio 2018, con el calendario que establezca la UNED, y/o cuando se cumpla alguna de las siguientes características:

- ✓ Carga de los firewall superior al 75%
- ✓ Instalación de la versión 8 del software como consecuencia de una funcionalidad de seguridad requerida por la UNED, o por un incidente crítico que se soluciona con esta versión.

el adjudicatario deberá realizar la actualización con los equipos nuevos especificados en la tabla de la pág. 3, (columna MODELO 2017), o superior, con su correspondiente garantía, que pasarán a ser propiedad de la UNED.

Esta actualización comprenderá:

- Suministro del equipamiento en la ubicación del equipo que se actualiza.
- Reunión de arranque del proyecto de actualización, donde se planificarán y detallarán los trabajos a realizar, que deben incluir:
 - Configuración inicial de los equipos y enrackado de los mismos
 - Conectividad del equipamiento
 - Migración de las políticas y configuraciones de los equipos sustituidos
 - Migración de licencias
 - Ejecución del plan de pruebas, y entrega de la documentación
- Si en el proceso de migración se pudiese producir una interrupción del servicio, la UNED fijará la fecha y hora de los trabajos.
- La retirada de los equipos sustituidos.

Madrid, 28 de febrero de 2018

EL RECTOR: P.D. RR 5/6/2017 (BOE de 9/6/2017)
EL VICERRECTOR DE TECNOLOGÍA

Fdo.: Juan Manuel Cigarran Recuero