Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.
AMVISA
Vitoria-Gasteizko Udal Urak, A.B.

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO FORTICARE PREMIUM Y OTROS SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN PARA EL HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD FORTINET PROPIEDAD DE AMVISA - Nº EXPEDIENTE 33/2026

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO. 1
EQUIPAMIENTO ACTUAL 2
ALCANCE DEL SERVICIO..... 3
NIVEL DE SERVICIO..... 3
CONTENIDO DE LA OFERTA..... 4
FACTURACIÓN..... 4

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

AMVISA, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A., dispone de distintos equipos y software Fortinet que forman parte de su infraestructura de comunicaciones y seguridad y que resultan necesarios para proteger la red corporativa, mantener la conectividad y garantizar el funcionamiento seguro de los servicios y sistemas de información.

La disponibilidad, seguridad y correcta evolución de estos equipos son esenciales para mantener adecuados niveles de:

- Productividad
- Seguridad
- Escalabilidad
- Servicios internos/externos
- Disponibilidad

Para atender estas necesidades, resulta necesario disponer de soporte técnico especializado del fabricante, acceso continuado a actualizaciones de firmware, software y herramientas de soporte, así como de mecanismos de sustitución del hardware en caso de avería. En la actualidad, AMVISA cuenta con un contrato de soporte y mantenimiento FortiCare Premium y servicios de suscripción asociados (UTP y otros) vigente hasta el 31 de diciembre de 2026, que proporciona cobertura a su infraestructura de comunicaciones.

Por este motivo, AMVISA considera necesario renovar la cobertura FortiCare Premium y los servicios de suscripción asociados (UTP y otros) de los equipos incluidos en el alcance del presente contrato.
Esta modalidad de servicio proporciona asistencia técnica del fabricante de forma ininterrumpida, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, con un tiempo de respuesta de una hora para las incidencias críticas y del siguiente día laborable para las no críticas. Así mismo, incluye soporte web y telefónico, acceso a las herramientas de soporte en línea y a las actualizaciones de firmware, software y de los

servicios de suscripción asociados, además de la sustitución avanzada del hardware mediante el servicio RMA estándar en caso de avería, conforme a las condiciones del servicio RMA aplicables.

Una vez renovados estos servicios será AMVISA o en quien ella delegue quien mantendrá el contacto directo con el fabricante mediante los canales oficiales previstos por éste.

EQUIPAMIENTO ACTUAL.

A continuación, se detalla el equipamiento que forma parte actualmente de la infraestructura de comunicaciones y seguridad de AMVISA y que se encuentra incluido en el ámbito de aplicación del presente contrato. Para cada elemento se indican el modelo, la cantidad, nivel de soporte y servicios de suscripción, así como la fecha de finalización de la cobertura de mantenimiento FortiCare Premium.

Cantidad	Equipamiento	Nivel de Soporte y Servicios de Suscripción	Fin Soporte
1	FortiGate-400E	Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering,Antispam Service, and FortiCare Premium)	31/12/2026
21	FortiAP-221E	FortiCare Premium Support	31/12/2026
10	FortiAP-231F	FortiCare Premium Support	31/12/2026
2	FortiSwitch-124E-POE	FortiCare Premium Support	31/12/2026
1	FortiSwitch-108F	FortiCare Premium Support	nov-27
3	Fortigate-120G	Unified Threat Protection (UTP) (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering,Antispam Service, and FortiCare Premium)	31/12/2026
2	FortiSwitch-124F	FortiCare Premium Support	31/12/2026
1	FortiSwitch-224E-POE	FortiCare Premium Support	31/12/2026
1	Fortiweb-VM01	Standard Bundle (FortiCare Premium plus AV, FortiWeb Security Service, and IP Reputation)	31/12/2026
1	FortiAnalizer-VM	FortiCare Premium Support (for 1-6 GB/Day of Logs)	31/12/2026
1	FortiManager-VM	VM FortiCare Premium (1 - 10 devices/Virtual Domains)	31/12/2026

Los equipos que, durante la vigencia del contrato, alcancen la fecha de fin de soporte (EOS) establecida por el fabricante serán renovados directamente por AMVISA mediante un procedimiento ajeno al presente contrato. La adquisición de dichos equipos incluirá la correspondiente cobertura FortiCare Premium y servicios de suscripción, que no formará parte del alcance ni de las prestaciones objeto de esta contratación.

ALCANCE DEL SERVICIO.

Mediante la renovación de FortiCare Premium y de los servicios de suscripción, AMVISA pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Disponer de asistencia técnica especializada del fabricante, con cobertura permanente 24x7x365 y tiempos de respuesta acordes con la criticidad de las incidencias.
- Facilitar la resolución de incidencias y consultas mediante soporte web y telefónico, acceso a herramientas de diagnóstico y utilización de los recursos técnicos y de conocimiento del fabricante.
- Garantizar el acceso a actualizaciones de firmware, correcciones, mejoras y nuevas versiones disponibles para los equipos cubiertos, de acuerdo con las condiciones y el ciclo de vida establecidos por el fabricante.
- Reducir la exposición a vulnerabilidades mediante la disponibilidad de parches y actualizaciones de seguridad, contribuyendo al mantenimiento de una configuración soportada y actualizada.
- Asegurar la continuidad del servicio mediante la sustitución avanzada estándar del hardware en caso de avería, conforme a las condiciones del servicio RMA aplicables, y favorecer la estabilidad y el rendimiento de la infraestructura Fortinet.
- Garantizar el acceso a actualizaciones de los servicios de seguridad incluidos en el paquete UTP

NIVEL DE SERVICIO.

Los servicios de soporte y mantenimiento objeto del presente contrato deberán prestarse bajo la modalidad **FortiCare Premium** y ser proporcionados directamente por el fabricante **Fortinet**. La cobertura deberá permanecer activa de forma ininterrumpida durante toda la vigencia del contrato, incluidas, en su caso, las prórrogas previstas.

De acuerdo con las características de esta modalidad, el servicio comprenderá, como mínimo, asistencia técnica especializada con disponibilidad 24x7x365 y un tiempo de respuesta máximo de una hora para incidencias críticas y del siguiente día laborable para incidencias no críticas; soporte web y telefónico; acceso a herramientas de soporte en línea, al portal de gestión de activos y a las actualizaciones de firmware, software y de los servicios de suscripción asociados, además de la sustitución avanzada del hardware mediante el servicio RMA estándar, todo ello conforme a las condiciones y al ciclo de vida establecidos por el fabricante, así como cualesquiera otras prestaciones asociadas a FortiCare Premium.

CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica debe incluir como mínimo:

- Memoria técnica descriptiva del servicio ofertado, en la que se detallen expresamente las prestaciones de soporte incluidas para cada uno de los componentes, los canales de comunicación y atención habilitados, los niveles de servicio (SLA) aplicables y, en particular, los tiempos de respuesta y atención establecidos para cada nivel de criticidad de las incidencias conforme a la modalidad FortiCare Premium así como las demás condiciones de prestación del servicio software y los servicios de suscripción asociados.

La Oferta Técnica no debe incluir ningún tipo de precio.

FACTURACIÓN

La facturación del presente contrato se efectuará con periodicidad anual, mediante la emisión de la correspondiente factura al inicio de cada año.

IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N

Firmado digitalmente por IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N
Fecha: 2026.10.28 14:08:54 +01'00'