



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-037-2023

Suministro e instalación de equipos cortafuegos para la red de datos del DSGV.

Pliego de Condiciones Técnicas

Abril de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por	Aprobado por
1.0	30/03/2023	Versión inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía.....	4
2	Objeto y alcance del contrato.....	5
2.1	Objeto y alcance del presente pliego.....	5
3	Detalle de suministros y puesta en marcha.....	6
3.1	Hardware.....	6
3.2	Software.....	6
3.3	Servicios.....	6
3.4	Garantía.....	6
3.5	Soporte del fabricante	6
4	Descripción detallada de los servicios	7
4.1	Condiciones para la ejecución	7
4.1.1	Lugar de prestación de los servicios.....	7
4.1.2	Detalle de los trabajos.....	7
4.2	Condiciones de soporte y mantenimiento	8
4.2.1	Mantenimiento correctivo	8
4.2.2	Mantenimiento evolutivo	9
4.3	Equipo de Trabajo para la Ejecución del Proyecto	10
5	Normas de seguridad relativas a los Sistemas de Información.....	11

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <https://www.ejie.eus>.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Objeto y alcance del presente pliego

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas (en adelante, PCT) es definir las condiciones técnicas que deben cumplir las ofertas de los licitadores para:

- Suministro de equipos cortafuegos, licencias y el software de gestión/administración/informes
- Migración y puesta en marcha del equipamiento suministrado.
- Suscripción de soporte del fabricante durante 5 años desde su suministro
- Suscripción de soporte correctivo y evolutivo durante la duración del expediente desde la firma del contrato

Los conceptos objeto del pliego quedan reflejados por lo tanto en la siguiente tabla resumen:

OBJETO DEL EXPEDIENTE		
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	Uds.
Suministro de equipos cortafuegos, licencias y software de gestión/informes cortafuegos perimetrales e internos	• Suministro de equipamiento especificados en el Anexo Reservado del PCT Descripción detallada del Suministro e instalación de equipos cortafuegos para la red de datos del DSGV	1
Servicios de migración y puesta en marcha del equipamiento perimetral suministrado	• Actualización de firmware y software • Instalación y configuración in-situ de los equipos suministrados en las ubicaciones designadas por el responsable del contrato por parte del DSGV • Instalación y configuración in-situ en las dependencias del DSGV del software de gestión centralizada e informes, así como todas las licencias necesarias para su plena operatividad	1
Servicios de migración y puesta en marcha del equipamiento interno suministrado		1
Suministro para la suscripción de soporte correctivo y evolutivo y garantía de fabricante del equipamiento suministrado	Durante 5 años desde el suministro del equipamiento: garantía de hardware del fabricante de 5 años posteriores a la fecha de entrega que incluirá durante dicho periodo: ○ Soporte 8x5 oficial del fabricante con acceso a las actualizaciones de firmware de los equipos ○ Apertura de casos de consulta técnica ○ En caso de avería, el suministro de un equipo de sustitución equivalente del mismo fabricante 8x5 NBD Durante la duración del expediente desde la firma del contrato: soporte correctivo y evolutivo.	1

3 Detalle de suministros y puesta en marcha

3.1 Hardware

Dada la criticidad de la información, por motivos de seguridad, **la descripción detallada del equipamiento a suministrar al cual se hace referencia en este Pliego de Prescripciones Técnicas se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XIV.**

3.2 Software

Se suministrará el software de gestión centralizada recomendado por el fabricante para la gestión y administración de los equipos, así como todas las licencias necesarias (incluyendo, en su caso, la licencia del sistema operativo) para la instalación y operación de todos los equipos a suministrar durante un período de 5 años desde su puesta en marcha. Dicho software se deberá poder instalar en una máquina virtual Hyper-V y se procederá a su instalación y configuración in-situ en las dependencias del DSGV siguiendo las directrices de instalación y funcionamiento acordadas con los responsables del Área de Sistemas de la DGTSI.

3.3 Servicios

Tras el suministro del hardware, software y licencias necesarias, la empresa licitadora deberá llevar a cabo los siguientes servicios en el horario que establezca la DGTSI (pudiendo ser fuera de horario habitual):

- Instalación y configuración in-situ de los equipos suministrados en las ubicaciones designadas por el responsable del contrato por parte del DSGV
- Instalación y configuración in-situ en las dependencias del DSGV del software de gestión centralizada, así como todas las licencias necesarias para su plena operatividad
- Migración de las reglas, configuraciones y políticas de seguridad implementadas en la actualidad
- Limpieza y optimización de las reglas
- Documentación y transferencia del conocimiento
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del equipamiento suministrado según el acuerdo de nivel de servicio requerido por el DSGV

Dada la criticidad de la información, por motivos obvios de seguridad, la descripción detallada de la situación actual, nueva arquitectura y los trabajos de migración, se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XIV.

3.4 Garantía

Los equipos a suministrar deberán contar con una garantía de hardware del fabricante de 5 años tras la fecha de entrega, así como la posibilidad de contratación del soporte del fabricante durante 5 años tras la fecha de fin de venta del modelo ofertado.

3.5 Soporte del fabricante

Se suministrará el soporte del fabricante de los equipos ofertados durante 5 años desde la entrega de los mismos. Dicho soporte deberá incluir el acceso a las actualizaciones de firmware de los equipos, así como la apertura de casos de consulta técnica y en caso de avería el suministro de un equipo de sustitución equivalente del mismo fabricante en modalidad 8x5 NBD.

4 Descripción detallada de los servicios

4.1 Condiciones para la ejecución

El adjudicatario deberá realizar la instalación in-situ de todo el equipamiento ofertado y el software necesario, de tal forma que el conjunto quede listo para su plena utilización.

La implantación del nuevo equipamiento deberá contemplar, en una primera fase, la migración de las reglas de seguridad vigentes, y posteriormente una completa auditoría para la optimización de la política, incluyendo la adecuación de las reglas a capa 7, activación de las nuevas funcionalidades de seguridad que aportará la nueva plataforma (IPS, antivirus, sandbox, etc.), eliminación de reglas duplicadas o solapadas, securización de reglas demasiado permisivas, etc. Esta fase de auditoría también incluirá todos los firewall perimetrales e internos existentes objeto de reemplazo.

El conjunto de este hardware central a migrar, correspondiente a la infraestructura del DSGV se encuentra alojado en dos CPD, constituyendo cada cual un respaldo del otro. Todos los clústeres de firewalls suministrados estarán formados por dos equipos físicos, y cada uno de los equipos (nodos de FW) se ubicará en uno de los CPD.

El nuevo equipamiento se instalará en armarios rack actuales del DSGV, que cuentan con espacio suficiente, y es requisito la realización de una instalación limpia, con todo el cableado perfectamente peinado y etiquetado. El equipamiento también deberá ser etiquetado según indicaciones del DSGV.

El adjudicatario deberá proporcionar todos los elementos de conectividad necesarios como cables, latiguillos (siempre Patchsee), elementos ópticos como SFPs..., debiendo adecuar el suministro al fabricante y modelo existente en el momento de la instalación, así como el material auxiliar necesario como tornillería, bridas, pasacables, etc...

4.1.1 Lugar de prestación de los servicios.

Los trabajos serán realizados en las instalaciones de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos en Erandio.

Larrauri-Mendotxe Bidea, 18

48950 Erandio

Bizkaia

4.1.2 Detalle de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá considerar la ejecución de todas aquellas tareas necesarias para asegurar la correcta puesta en marcha de la nueva infraestructura, siguiendo las indicaciones establecidas a continuación. Se identifican al menos los siguientes trabajos a realizar por la empresa adjudicataria:

- Revisión de los datos de partida disponibles y objetivos.
- Definición de las metodologías y procedimientos necesarios para la ejecución de los trabajos, así como el plan global.
- Ejecución de visitas de replanteo necesarias con el objeto de identificar y capturar las necesidades de cada uno de los armarios y poder elaborar el informe de replanteo para la posterior validación por parte de DGTSI y resto de implicados.
- Definición del Plan de migración para la renovación de la infraestructura que permita garantizar la migración paulatina del servicio y la convivencia de las diferentes tecnologías, incluyendo un plan de marcha atrás.
- Planificación y coordinación de los trabajos con los responsables designados por la DGTSI, de acuerdo con los procedimientos y planes de migración que se determinen.
- Almacenaje, traslado, instalación, configuración, etiquetado, migración y puesta en marcha del equipamiento incluyendo:
 - Configuración e instalación de la nueva infraestructura.

- Elaboración de las directrices y requerimientos de configuración de la electrónica existente, para adaptarla a las nuevas necesidades.
 - Reorganización de elementos en armarios sobre los que se actúe, conectividad y peinado del total de cables.
 - Elaboración y ejecución de los planes de pruebas que aseguren la adecuada puesta en marcha, en colaboración con los responsables de DGTSI, Oficina técnica y otros agentes implicados.
 - Etiquetado de elementos en rack, siguiendo las indicaciones que a tal efecto establezcan DGTSI y Oficina técnica.
- Presencia in situ al día siguiente de la migración del personal técnico adecuado que pueda prestar soporte y atención inmediata en caso de incidencia derivada del proceso de migración en el horario que establezca la DGTSI.
 - Retirada de material y equipamiento obsoleto y/o en desuso, siguiendo las indicaciones establecidas por la DGTSI y la Oficina técnica. Se requiere la eliminación de toda la información contenida en los equipos que se retiran, siguiendo los procedimientos recomendados por el fabricante para un borrado completo y seguro. El adjudicatario se responsabilizará asimismo de la retirada de elementos de montaje, alimentadores, latiguillos, ... y en general cualquier equipo activo vinculado a la solución anterior que quede en desuso con la puesta en marcha del nuevo sistema. Asimismo, el adjudicatario se hará responsable de su almacenaje en condiciones adecuadas hasta su posterior retirada a punto limpio o a donde EJIE determine, respetando la normativa medioambiental correspondiente y aquellos requisitos que establezcan EJIE/DSGV a tal efecto.
 - Los equipos y elementos retirados deberán gestionarse a través de los sistemas de recogida selectiva establecidos por los productores (sistemas individuales o sistemas integrados de gestión). Al finalizar las actuaciones pertinentes, el adjudicatario deberá presentar los certificados de gestión de RAEE que correspondan a todos los equipos eléctricos y electrónicos retirados
 - Validación de las instalaciones/resultado de migración por parte de la DGTSI y Oficina técnica de gestión, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para ello.
 - Ejecución de subsanaciones sobre las instalaciones realizadas cuando no respondan a la calidad esperada y requisitos solicitados
 - Documentación de los trabajos realizados, lo que incluye inventarios, resultado de la instalación realizada (alzados de armarios, fotos...), memoria técnica, etc.
 - Transferencia de conocimiento, dirigida al personal del soporte de la DGTSI, incluyendo la entrega de documentación relativa a dicha transferencia.
 - Con carácter general, se incluyen servicios de jefatura de proyecto, lo que incluye gestión y seguimiento, revisión de trabajos, trabajos de logística y planificación, control de ejecución de las migraciones, etc. bajo la dirección de la DGTSI y la Oficina Técnica.

4.2 Condiciones de soporte y mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá considerar la ejecución de todas aquellas tareas necesarias para asegurar el correcto soporte y mantenimiento de la nueva infraestructura, siguiendo las indicaciones establecidas a continuación. Para este servicio no se proporcionarán accesos remotos al adjudicatario, por lo que se requiere de un servicio de asistencia in-situ en el cual, el personal técnico del adjudicatario deberá acudir al centro del DSGV en que se encuentre el equipamiento utilizando medios de transporte propios.

Los trabajos que se realicen en las dependencias del DSGV de forma conjunta con su personal técnico o usuarios se realizarán de forma adecuada a la jornada de trabajo establecida para los trabajadores del DSGV. En caso de que las labores impliquen riesgo de afección o corte en el servicio, el licitador deberá comprometerse a realizar dichas labores en horario de mínimo impacto (fuera del horario laboral).

4.2.1 Mantenimiento correctivo

Consiste en la atención y resolución de incidencias derivadas de cualquier elemento de la solución. Será la empresa adjudicataria quien, según proceda en cada caso de asistencia, se encargue de:

- La apertura de caso de soporte con el fabricante y el seguimiento del mismo hasta su cierre, proporcionando al DSGV la información completa actualizada sobre el mismo (nº de caso, etc...). Sin perjuicio de lo anterior, el DSGV o un tercero contratado por el DSGV en quien éste delegue, tendrá además la capacidad de abrir casos de soporte directamente con el fabricante y realizar el seguimiento de los mismos.
- El suministro de un equipo de sustitución original del mismo fabricante que el suministrado y características no inferiores al equipo sustituido, de forma que el servicio quede completamente restablecido dentro del tiempo máximo acordado por el SLA comprometido por el adjudicatario, así como la comunicación al DSGV de la información completa relativa al equipo de sustitución (modelo, nº de serie...). Se entiende incluido el suministro de latiguillos (siempre Patchsee), conectores, tornillería y demás pequeño material necesario para llevar a cabo la instalación del equipo según las prescripciones del fabricante.
- La gestión de la reparación del equipo averiado, los costes asociados a su envío y devolución, así como su reposición una vez reparado, cuando proceda, en el momento indicado por el DSGV.

Todo el equipamiento suministrado deberá disponer del soporte oficial del fabricante en modalidad de 8x5 NBD.

Gestión de Incidencias

Para la gestión y control de los avisos de incidencia, el Dpto. de Seguridad del Gobierno Vasco ha establecido un Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA. Éste servicio dispone de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias. Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de este servicio y de acuerdo con los procedimientos establecidos por el mismo. Dichos procedimientos podrán sufrir modificaciones durante el periodo de ejecución del contrato.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con el servicio Arreta: flujogramas del Circuito de Resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes y de mantenimiento preventivo, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc. Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el responsable del contrato por parte del DSGV u órganos por él designados. El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el DSGV para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados.

Con carácter general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado y serán puestos a disposición del responsable del contrato por parte del DSGV, quien podrá solicitarlos en cualquier momento, tanto en soporte de papel como en formato electrónico (compatible con Access-Microsoft u ODBC).

El responsable del contrato por parte del DSGV podrá solicitar en cualquier momento y de forma puntual la ejecución de operaciones de mantenimiento correctivo con objeto de solventar cualquier situación anómala que haya detectado en el equipamiento y garantizar su correcto funcionamiento en el futuro.

Cuando, como consecuencia de una reparación o sustitución, la documentación técnica entregada no reflejase el estado y configuración real de los equipos, el adjudicatario se verá obligado a actualizar los documentos que estuvieran afectados, de modo que en todo momento la documentación técnica se corresponda con la situación. El adjudicatario deberá suministrar al DSGV las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se haya basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. Al finalizar el contrato, el contratista estará obligado a devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al DSGV.

4.2.2 Mantenimiento evolutivo

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento evolutivo/preventivo que serán de aplicación en el presente expediente.

El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida
- Nuevas optimizaciones que surjan con el tiempo
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware /software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

4.3 Equipo de Trabajo para la Ejecución del Proyecto

El equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá estar formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en el presente pliego.

El equipo de trabajo del adjudicatario estará dirigido por un Jefe de Proyecto que deberá contar con disponibilidad para atender sin demora los requerimientos de los responsables designados por EJIE. El responsable del proyecto deberá contar con capacidad suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas sin que estas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Este delegado será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE. Dispondrá de teléfono móvil, para facilitar su localización, y correo electrónico.

El dimensionamiento del equipo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto**, mencionado previamente, que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...), y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- **Especialista en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente para el diseño y migración**, que será el responsable técnico del diseño de la solución, plan de migración y construcción del nuevo entorno, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- **Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento**, adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los SLAs acordados y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

Con el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá actualizar su plan de trabajo y exponer la relación detallada del equipo propuesto y dedicaciones en cada fase del proyecto. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos expuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios expuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento de los planes de trabajo

De cara a la correcta consecución de los objetivos del expediente, dentro del proceso de adjudicación, el equipo de trabajo expuesto se tendrá en cuenta en los criterios que implican juicio de valor.

5 Normas de seguridad relativas a los Sistemas de Información.

El adjudicatario se compromete a cumplir la política de Seguridad de la Información del DSGV y todas las normativas y procedimientos aplicables en el contexto del servicio. El adjudicatario y el personal a su cargo están obligados a guardar secreto y absoluta confidencialidad respecto de la información que les sea confiada en virtud del servicio prestado, así como seguir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV:

- No introducir software informático ajeno al DSGV.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceder únicamente a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la red del DSGV no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al DSGV.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al DSGV deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV.
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.