

Renovación de Mantenimiento de licencias de Infraestructuras de Seguridad (hardware y software asociado) y Servicios de Soporte.

1.- Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de la renovación del Mantenimiento de las Infraestructuras de Seguridad (hardware y software asociado) y Servicios de Soporte de los equipos que conforman la infraestructura del Parlamento Vasco (PV) que se indican en el presente pliego de condiciones técnicas por un periodo de 1 año. desde 01/01/2025 al 31/12/2025.

El objetivo del contrato es la gestión de incidencias y proporcionar soluciones de mejora en la disponibilidad y prestaciones de los servicios de los elementos objetos del contrato durante el periodo de mantenimiento:

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo al alcance solicitado de forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas. Asimismo, en caso de requerirlo la Dirección de Sistemas de Información del Parlamento Vasco, se dará soporte técnico experto en la mejora de las configuraciones de los sistemas objeto del contrato.

El presente expediente cubre varias tecnologías, por lo que se ha dividido en los siguientes lotes:

LOTE 1: Infraestructura de Seguridad WAF

- Fabricante F5

LOTE 2: Infraestructura de Seguridad

- Fabricante Check Point
- Fabricante Palo Alto

LOTE 3: Fabricante Radware

LOTE 4: Fabricante HPE (Aruba)

LOTE 5: Fabricante Cisco

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle que engloba (certificación partner del licitador). (Requisito: La no acreditación supondrá la exclusión de la licitación).



En caso de que el licitador considerase necesario disponer de información adicional para la elaboración de la oferta correspondiente, el PV valorará la posibilidad de poner a disposición de todos los licitadores dicha información.

2.- Descripción de los productos y soporte requerido

A continuación se describen la relación de productos objeto de este contrato y soporte requerido.

LOTE 1

Fabricante	Descripción	Nº Unidades
F5 (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	BIG-IP I4600 BEST BUNDDLE soporte Premium Level 1-3 RMA-2 (NBD)	2
F5 (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	BIG-IP VE subscription LTM 200M interno - Premium Support	1
F5 (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	BIG-IP VE subscription LTM 200M - Premium Support	2

LOTE 2

Fabricante	Descripción	Nº Unidades
CHECK POINT (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	1550 NGFW + Collaborative Premium Pro 1550 NGTP + Collaborative Premium Pro	1 1
CHECK POINT (duración contrato 23/02/2025 - 22/02/2026-Suscripción 1 año)	6400 Plus appliance 32GB memory: - SandBlast subscription package for 4 Port 10GBase-F SFP+ interface card for 6000 - SFP+ transceiver for 10G fiber Ports - short range (10GBase-SR) - Next Generation Security Management Software for 5 gateways (SmartEvent & Compliance) - Collaborative Enterprise Support - Standard - Collaborative Enterprise Support - Standard Add-on for Products	2 2 2 2 8 1 1 1
Palo Alto (duración contrato 21/03/2025- 20/03/2026)	Palo Alto Networks PA-3220 with redundant AC power supplies. - SFP+ form factor, SR 10Gb optical transceiver, short reach 300m, OM3 MMF, duplex LC, IEEE 802.3ae 10GBASE-SR compliant - Threat prevention subscription for device in an HA pair, PA-3220 - PANDB URL filtering subscription for device in an HA pair - WildFire subscription for device in an HA pair - Partner enabled premium - DNS Security subscription for device in an HA pair	2 4 2 2 2 2 2 2



LOTE 3

Fabricante	Descripción	Nº Unidades
Radware (Linkproof) (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	Alteon D-4208 Perform - 6G/ODSEL1/8GB Standard Support 10Gbps Pluggable Optics Multimode Standard Support	2 4

LOTE 4

Fabricante	Descripción	Nº Unidades
Aruba (duración del contrato 01/01/2025- 31/12/2025)	HPE Foundation Care NBD Exchange SVC: AP-515-RW Controlador 7010 (RW) 32 AP Branch Cntl LIC-AP (Access Point on a Mobility Controller) LIC-PEF (Policy Firewall per Access Point) LIC-RFP (RF Protect per Access Point) Aruba Airwave 1 Device Licencia E-LTU Aruba ClearPass Cx000V VM Appl E-LTU LIC-CP-OG-100 (OnGuard License for Aruba ClearPass Policy Manager) LIC-CP-OB-100 (Onboard License for Aruba ClearPass Policy Manager)	2 2 31 31 31 30 2 2 2

LOTE 5

Fabricante	Descripción	Nº Unidades
Cisco (Ironport) (duración del contrato 19/01/2025- 18/01/2026)	Cisco Email Security XaaS Subscription Cisco Secure Email Essential Inbound Malware Defense and ANYL Cisco Threat Grid 200 Files/Day BASIC SUPPORT FOR EMAIL SECURITY	1 250 1 1

El adjudicatario realizará de forma previa y, al inicio del contrato, una revisión del inventario facilitado por el PV en el que se facilitará la identificación a nivel hardware y software del equipamiento para confirmar la relación de equipos a mantener.

3.- Alcance del Servicio

Las actividades en el marco de este contrato se realizarán mayoritariamente en las instalaciones del Parlamento Vasco (70 % de las actuaciones). No obstante, para aquellas actuaciones que se puedan realizar remotamente (no más del 30 %), el Parlamento Vasco facilitará accesos remotos temporales.

Durante el periodo de garantía, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias, RMA relacionados con los equipos suministrados en el presente pliego. En el caso de RMA, el adjudicatario correrá con todos los gastos de logística derivados de los mismos.



Descripción de Servicios

Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición del Parlamento Vasco.

Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red. Monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

Elaboración de informes trimestrales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes trimestrales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición del Parlamento Vasco herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.



Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias.

Se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por los respectivos fabricantes. La renovación del mantenimiento de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación de licencias y soportes con las condiciones requeridas.

Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Parlamento Vasco en un horario convenido y menor incidencia al funcionamiento de dichos servicios.

Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

Servicio de soporte técnico experto. Abierto a las necesidades del Parlamento Vasco en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

Para ofrecer el servicio de mantenimiento se estima una **bolsa de horas anual para cada uno de los lotes.** La empresa debe incluir en su oferta la renovación de las licencias y una bolsa de horas para la realización de los trabajos incluidos en el apartado “**Descripción de Servicios**”: Servicio de mantenimiento correctivo, Servicio de mantenimiento preventivo, Elaboración de informes trimestrales de servicio y estadísticas de incidencias, Intervenciones planificadas, Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma y Servicio de soporte técnico experto.

El número de horas mínimo por lote:

Lote 1 - F5	90 horas/año
Lote 2 – CheckPoint y Palo Alto	90 horas/año
Lote 3 – Radware (Linkproof)	20 horas/año
Lote 4 - Aruba	30 horas/año
Lote 5 - Cisco/Ironport	30 horas/año

Si se diese la circunstancia que la bolsa de horas se agotase antes de la finalización del contrato (31/12/2025), la empresa adjudicadora deberá seguir realizando los trabajos de mantenimiento correctivo cumpliendo con los SLA acordados. En este caso la empresa deberá asumir los costes derivados de dichos trabajos.



4.- Requisitos de nivel de servicio

Se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente. Estos acuerdos serán de aplicación para cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes trimestrales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLA acordados.

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. Se debe incluir en la oferta una descripción del flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que el Parlamento Vasco cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

La empresa licitadora incluirá en su oferta una descripción del soporte previsto para garantizar un óptimo uso de los servicios contratados que se adecuará a las siguientes características:

- Estructura del soporte y personas de contacto. El equipo de trabajo que prestará el servicio de servicio de intervención y soporte técnico deberá cumplir los requisitos del Apartado 5.
- Canales de comunicación con la empresa adjudicataria.
- Herramientas de ticketing u otros sistemas de seguimiento.

Soporte de incidencias licitador: Este servicio será 9x5 (de 8:00 h a 17:00 h en días laborables, atendiendo al calendario laboral vigente en la Comunidad Autónoma de Euskadi). Asimismo, se valorará la extensión del horario hasta un soporte máximo de 11x5 (de 8:00 h a 19:00 h). No se valorará un soporte más amplio).

El servicio de intervención y soporte técnico que se deba prestar “in situ” será en la sede del PV, C/Becerro de Bengoa s/n, en Vitoria-Gasteiz (01005).

Los niveles de servicio requeridos en incidencias clasificados según el nivel de prioridad son:

- Prioridad 1 (Alta): Aquellas que suponen pérdida o degradación del servicio de manera que se impida el trabajo de los usuarios del PV.



El tiempo de respuesta deberá ser menor de 30 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 3 horas laborables a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

- Prioridad 2 (Media): Incidencias en el equipamiento que degradan el servicio aunque permiten su uso.

El tiempo de respuesta deberá ser menor de 30 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 4 horas laborables a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

- Prioridad 3 (Baja): Incidencias de efecto limitado o poco importante. El tiempo de respuesta deberá ser menor de 5 horas y el de resolución menor de 24 horas laborables a partir de la recepción del aviso de la incidencia.
- Servicio de Soporte técnico experto: Soporte en un plazo no superior a 5 días.

La devolución del equipo averiado, ya reparado: será entrega al siguiente día hábil. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del siguiente soporte oficial para cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

5.- Empresa y equipo técnico

No se permite la subcontratación debido a las características del objeto del contrato. Se considera al respecto que concurren especiales circunstancias en la realización del contrato que requieren de un único interlocutor y que los servicios contratados sean ejecutados directamente por el propio adjudicatario.

Empresa

Certificaciones de Calidad y Seguridad

Será requisito imprescindible acreditar las siguientes certificaciones a nivel de empresa licitadora:

- Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría Media o Alta.
- ISO 22301 en materia de Gestión de la Continuidad de Negocio.
- ISO 27001 en materia de Seguridad de la Información.

Acuerdos con fabricantes

Será requisito imprescindible la disponibilidad de unos mínimos niveles de acuerdo como partner que garanticen la cualificación de la empresa licitadora respecto a las tecnologías en cada lote que licite.



Equipo técnico

Las ofertas deberán contener necesariamente una descripción expresa del equipo técnico que se ha asignado al proyecto. El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá estar formado por personal especializado y con experiencia en las tecnologías de la solución. Es requisito que los técnicos del equipo de trabajo asignado al proyecto estén certificados o se acredite experiencia de al menos 2 años en las tecnologías de los lotes a los que se licite (se especificarán las funciones desarrolladas en cada proyecto acreditándose mediante certificaciones e informes por la empresa en la que se ha ejecutado el proyecto).

Las certificaciones o la experiencia serán presentadas por licitador en la propuesta técnica. Los licitadores que no cumplan este requisito serán excluidos de la licitación.

Los técnicos serán personal de la empresa adjudicataria y en activo a fecha de presentación de la oferta. Se deberá detallar de cada uno de los integrantes del equipo: categoría técnica, titulación, cursos, experiencia profesional, ubicación geográfica de la oficina que realizará este proyecto.

El adjudicatario deberá garantizar durante el periodo de validez del contrato que el equipo técnico que realizará la implantación sea exactamente el mismo que el comprometido en la oferta presentada. En el caso excepcional de que esto no ocurriera, el PV podrá requerir al adjudicatario la presentación de una justificación escrita detallando los motivos que originan el cambio, así como los posibles candidatos o sustitutos, siempre con los mismos perfiles o superiores a los planteados en la propuesta técnica. En tal caso, PV evaluará la nueva situación para tomar las decisiones oportunas.

En caso de que la empresa no presentara una justificación, o ésta no se correspondiera con una causa de fuerza mayor o fuera del control del adjudicatario, o no se presente una alternativa considerada válida por el PV, éste podrá revocar el contrato. Asimismo, cualquier cambio producido en el equipo de trabajo del proyecto durante la ejecución del mismo deberá ser aprobado por el PV siguiendo también las normas anteriormente descritas.

6.- Criterios de Adjudicación

El contrato se adjudicará a la oferta más beneficiosa para el PV, atendiendo a una valoración técnica (criterios técnicos de valor+criterios objetivos) y económica. Se realizará una valoración sobre 100 puntos.

Serán motivo de exclusión las siguientes causas:

- No aportar las certificaciones del personal técnico.
- No aportar las certificaciones de la empresa licitadora de Calidad y Seguridad, así como los acuerdos con los fabricantes (partner certificado).

De acuerdo con lo mencionado, los criterios que servirán de base para la adjudicación del presente contrato serán los siguientes:



6.1.- Criterios técnicos cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor

Mantenimiento (15 puntos)	
Plan de actuación para la prestación del mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato. Se valorará el soporte proactivo, los medios materiales y humanos adscritos al cumplimiento de esta parte del contrato, la metodología adoptada para la prestación del servicio, el análisis de las respuestas y su impacto, la mitigación, la atención online, asistencia presencial, comunicación con el fabricante (horario, medios de comunicación, etc.).	15
TOTAL CRITERIOS TÉCNICOS DE VALOR	15

6.2.- Criterios técnicos evaluables mediante fórmulas

Los criterios objetivos:

Servicio de soporte técnico experto: Bolsa de horas (10 puntos)	
Fórmula para asignación de puntuación = $((BE / BM) \times 5)$ BE = Número de horas de la bolsa evaluada BM = Número de horas de la bolsa mayor	10
Mejora del contrato de servicio de intervención y soporte técnico (10 puntos)	
Mejoras en la extensión del horario de soporte: 5 puntos por cada hora extendida.	10
TOTAL CRITERIOS OBJETIVOS	20

6.3.- Criterios económicos

La puntuación se realizará tomando como referencia el precio más bajo de entre todas las ofertas. La puntuación se establecerá dividiendo ese precio de referencia entre el precio de la oferta que se está valorando y multiplicando el coeficiente obtenido por los 65 puntos máximos de adjudicación.

Criterios económicos (65)	
Fórmula para asignación de puntuación = $((POE / POV) \times 65)$ POE = precio de la oferta más económica POV = precio de la oferta que es objeto de valoración	
TOTAL COSTE DE LA OFERTA	65

7.-Preguntas sobre el pliego

Los licitadores podrán realizar las preguntas que crean oportunas con el fin de aclarar las dudas que puedan surgir enviando sus preguntas dirigiéndose a la dirección de correo: b.perez@legebiltzarra.eus

