Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

EXPEDIENTE Nº: EJIE-133-2022

Suministro y Servicios para la renovación de Firewalls de la infraestructura de Wifi convergente.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, 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	22/11/2022	Versión Inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Justificación técnica del equipamiento: tecnología FortiNet 6

4 Alcance del contrato 7

4.1 Suministro de equipamiento 7

4.2 Garantía del fabricante 7

4.3 Soporte del fabricante, software, licencias y parches 8

4.4 Servicios de mantenimiento adicionales 8

5 Requisitos de suministro y ejecución de servicios 10

5.1 Requisitos generales de ejecución de los servicios 10

5.2 Requisitos generales del suministro de equipamiento 10

5.3 Requerimientos de los servicios 10

5.3.1 Acuerdos de nivel de servicio 10

5.3.2 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio 10

5.3.3 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio 11

5.3.4 Equipo de trabajo 12

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren 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 http://www.ejie.eus.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación del Suministro para la renovación de Firewalls de la infraestructura de WIFI Convergente de EJIE y los servicios de soporte y mantenimiento de estos equipos durante 1 año o hasta el 31 de diciembre de 2023 (lo que antes suceda).

Los actuales equipos de Firewall instalados dentro de la arquitectura de seguridad de los servicios de WIFI Convergente (SSIDs BISITARI y BateraMobile principalmente) son los modelos FortiGate 201E del fabricante FortiNet, que a su vez, sustituyeron a los modelos FortiGate 100D, del mismo fabricante.

Sin embargo, actualmente, derivado del aumento del número de entidades suscritas a los servicios BISITARI y BateraMobile, se identifica un claro incremento de tráfico que los equipos actuales no son capaces de gestionar, saturándose, y generando un problema de lentitud en el acceso a las aplicaciones y servicios.

En consecuencia, derivado de esa situación de saturación de los equipos, EJIE se ve en la necesidad de actualizar la plataforma de firewalls de la infraestructura de Wifi convergente, renovando la infraestructura que garantice el acceso a aplicaciones y servicios en condiciones adecuadas de rendimiento.

3 Justificación técnica del equipamiento: tecnología FortiNet

Como se ha mencionado anteriormente, tanto el equipamiento de Firewalls de la infraestructura de BISITARI y BateraMobile actual como el anterior, pertenecen al fabricante FortiNet.

Por ello, se propone incorporar las mismas tecnologías avanzadas de FortiNet, por las siguientes razones:

- Supone una migración de la infraestructura más sencilla, con menor posibilidades de incidencias durante la misma, cuenta con una plataforma de gestión ya integrada en el Soporte de EJIE y reduce considerablemente el impacto en el servicio
- El mantenimiento de la misma tecnología permite mantener el mismo nivel de especialización existente en el soporte operativo de la misma, no siendo necesarios nuevos procesos de especialización (formación y certificaciones) y/o contratación de personal para mantenimiento de plataformas nuevas que se derivarían de un cambio en la tecnología
- Emplear la misma tecnología de fabricante permite poder tener gestión y reporting centralizado en la plataforma de gestión de la seguridad y almacenamiento de alertas y logs de que dispone actualmente EJIE
- La evolución de la solución existente manteniendo la tecnología y la configuración actual , estable, está probada y responde a las necesidades establecidas por EJIE para el servicio
- La disposición de nuevas tecnologías o fabricantes aumentaría en tiempo de migración, puesto que serían necesarias maquetas y pilotos previos para la confirmación de determinadas compatibilidades con elementos y dispositivos específicos de la infraestructura de Wifi convergente, ya superadas en la tecnología recientemente instalada
- Nuevas tecnologías de fabricante implicaría también la necesidad de definir con los diferentes grupos de Soporte procedimientos de operación y mantenimiento adicionales para las nuevas tecnologías, atendiendo a los modelos de relación y modelo de garantías del propio fabricante
- La disposición de nuevas tecnologías conllevaría la necesidad de capacitar (técnicamente) a los recursos actuales de los grupos de Soporte en el corto plazo, para que puedan operar con los niveles de respuesta requeridos

Por estos motivos, el presente expediente contempla únicamente la adquisición de equipamiento Firewall del fabricante FortiNet, con el fin último de facilitar la explotación y operación de infraestructura del Wifi de convergencia, garantizando los tiempos de respuesta actuales sin costes adicionales, aprovechando las inversiones ya realizadas.

4 Alcance del contrato

4.1 Suministro de equipamiento

La empresa adjudicataria deberá suministrar el equipamiento hardware y software, así como las licencias asociadas y soporte del fabricante, que sean necesarios para la renovación de la actual solución de Seguridad de la infraestructura de WIFI Convergente, que incluye servicios de seguridad, servicios de control y navegación segura a Internet y servicios DHCP.

Todos los equipos, software, licencias y documentación suministrados serán a su recepción propiedad de EJIE y deberán estar a su nombre.

El presente contrato también incluye el suministro y renovación del conjunto de software y licencias necesarias para la prestación de requerimientos y servicios solicitados hasta el 31 de diciembre de 2023.

VOLUMETRÍAS TOTALES		
Código concepto	**Elemento**	**Ud.**
FG-401F-BDL-950-12	FortiGate-401F Hardware plus 1 Year FortiGuard Unified Threat Protection (UTP) [*FortiGuard IPS Service, FortiGuard Anti.Malware Protection (AMP), FortiGuard Anti-Spam, Web Security and FortiCare Premium*]	2

4.2 Garantía del fabricante

La empresa adjudicataria deberá incluir junto con los suministros (hardware, software y licencias), la garantía de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Hasta el 31/12/2023, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la gestión y coste de todas las relaciones con el fabricante: incidencias hardware, RMAs relacionados con los equipos suministrados en el presente pliego. En el caso de RMAs, la empresa adjudicataria correrá además con todos los gastos de logística derivados de los mismos

Las empresas licitadoras deberán presentar un documento con la descripción de los Procedimientos vinculados a la Gestión del Soporte de fabricante y Garantías (gestión RMA) del equipamiento suministrado para el periodo en cuestión, teniendo en cuenta los niveles de servicio solicitados en cada caso (contenido a presentar como parte del Sobre de *Capacidad y Solvencia*).

Las empresas licitadoras deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para los suministros, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP, a presentar en el Sobre de *Capacidad y Solvencia*). La empresa adjudicataria presentará el certificado emitido por los fabricantes que acredite todos los extremos presentados en fase de licitación en formato de declaración responsable. En el supuesto de que no quedase acreditado, en todo o en parte quedará la oferta excluida, pasando a proponer adjudicataria a la siguiente empresa clasificada según puntuaciones

La empresa adjudicataria deberá disponer de los acuerdos y contratos de garantía con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

4.3 Soporte del fabricante, software, licencias y parches

- Se incluye el software y licencias necesario para garantizar las funcionalidades y tecnologías propuestas, incluyendo su mantenimiento. Todos los elementos objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante de un (1) año de duración que deberá activarse a partir del 01/01/2023. Se considera recomendable que la licencia sea activada en el momento de instalación del equipamiento
- Todas las licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante
- Se incluyen las actualizaciones derivadas de la evolución tecnológica de las plataformas.
- Se deberá incluir el soporte de fabricante que permita **acceso a las actualizaciones de firmware, parches, alertas de seguridad, apertura de casos y nuevas versiones de software** durante el año de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto los productos como la documentación asociada.
- Con el fin de cumplir los acuerdos a nivel de servicio establecidos en el capítulo 5.3, la empresa adjudicataria deberá disponer de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante (*1 Year FortiGuard Unified Threat Protection (UTP) [FortiGuard IPS Service, FortiGuard Anti.Malware Protection (AMP), FortiGuard Anti-Spam, Web Security and FortiCare Premium]*), de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

4.4 Servicios de mantenimiento adicionales

Además del servicio propio del fabricante, la empresa adjudicataria se responsabilizará de los servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel. Estos servicios de mantenimiento y soporte por parte de la empresa adjudicataria deberán proporcionarse hasta el 31/12/2023.

Se 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 con los niveles de servicio establecidos en el capítulo 5.3.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que serán los encargados de facilitar el acceso a los equipos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

A continuación se indica el alcance de los servicios solicitados a través del presente expediente:

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos o software 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/elementos.
  - Reparación y/o sustitución de equipos 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 de EJIE.

El coste asociado al envío y/o recepción de equipos/elementos objeto de reparación dentro del servicio de mantenimiento correctivo será asumido en su totalidad por el adjudicatario, no suponiendo coste alguno para EJIE.

- 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 del servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de 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, obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.
- Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales 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 de EJIE 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.
- Asunción de equipos en garantía contratada con un tercero (**si procede**). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de garantía contratada con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.
- 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.
- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.
- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

5 Requisitos de suministro y ejecución de servicios

5.1 Requisitos generales de ejecución de los servicios

La empresa adjudicataria aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria y cualquiera a la que esta subcontrate:

- Atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.
- El cumplimiento íntegro de la legislación sobre Salud Laboral en vigor que sea de aplicación a los trabajos que vaya a realizar, así como las dictadas por EJIE y los centros penitenciarios.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

5.2 Requisitos generales del suministro de equipamiento

A fecha de publicación del presente pliego, todos los elementos a suministrar por la empresa adjudicataria, como parte de la ejecución de este contrato, no tendrán fecha anunciada de finalización del ciclo de vida (End Of Life) del fabricante o bien estará anunciada en la página web oficial del fabricante y será igual o superior a 5 años a partir de la fecha de publicación del presente pliego.

Todos los elementos a suministrar por la empresa adjudicataria, como parte de la ejecución de este contrato, deberán ser necesariamente nuevos, no admitiéndose equipos usados, ni total o parcialmente reparados o reconstruidos.

Todo el hardware suministrado por la empresa adjudicataria en la solución técnica deberá incorporar la última versión de microcódigo, firmware o software recomendada por el fabricante.

5.3 Requerimientos de los servicios

5.3.1 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar la empresa adjudicataria. En caso de incumplimiento, se aplicarían las penalizaciones correspondientes descritas en la cláusula 17 del Pliego de Condiciones Particulares (PCP).

Por ello, la empresa adjudicataria deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

5.3.2 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio

La empresa adjudicataria proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial.

En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado “Medios materiales” del Anexo II: *Compromiso de adscripción de medios* incluido en el PCP con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, la empresa adjudicataria 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 EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. La empresa adjudicataria deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.
- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
  - Críticas y graves: incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final
  - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final
  - Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas

  La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por la empresa adjudicataria:

	Críticas y graves	**Leves**	**Consultas**
Tiempos de respuesta	15 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración)	24 horas	96 horas

Tabla 1: Tiempos máximos de respuesta y resolución ante incidencia

- Devolución del equipo/elemento averiado, ya reparado: entrega al siguiente día hábil. La empresa adjudicataria deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

La notificación de las diferentes incidencias/averías a la empresa adjudicataria se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos reflejados en la Tabla 1: Tiempos máximos de respuesta y resolución ante incidencia:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio

5.3.3 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio

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

La empresa adjudicataria, deberá, a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales), realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento de los equipos, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas
- Análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red
- Revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida
- *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 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

5.3.4 Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los niveles de servicio establecidos (SLAs).

Los perfiles de este personal técnico y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (Anexo de Adscripción de Medios), en aquellos casos en que así se solicite de acuerdo con requisitos de solvencia técnica.