

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y LICENCIAS DE LOS FIREWALLS DEL FABRICANTE PALO ALTO DE LA RED MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE IRUN

1. Introducción

En el año 2013, el Ayuntamiento de Irún realizó la contratación a través de un procedimiento negociado de una solución de firewalls en alta disponibilidad del fabricante Palo Alto. Se adquirieron 2 firewalls modelo PA-3020 con un periodo de garantía y licencias de 3 años que finalizó en el año 2016, renovándose las licencias por un periodo de otros 3 años. Por tanto este año es necesario realizar la contratación del mantenimiento y el alquiler de las licencias de un equipamiento tan crítico para la organización como son los firewalls, elementos fundamentales en la arquitectura de seguridad y comunicaciones municipales. Toda la gestión de la seguridad de las comunicaciones y de los accesos a los servidores municipales se realiza a través de dichos firewalls, siendo la principal barrera defensiva ante ataques externos contra la Red Municipal.

Como los firewalls son elementos tan críticos en la gestión de las comunicaciones y la seguridad municipal, la propia infraestructura instalada, con una solución en alta disponibilidad proporciona una solución ante la avería del firewall principal, entrando en funcionamiento el segundo firewall que es una réplica del primero, pero es crítico disponer de un servicio de mantenimiento y soporte ante incidencias ó averías.

2. Objeto de la contratación

El objeto del presente expediente es la contratación del suministro, instalación, configuración, soporte y mantenimiento de la solución de cortafuegos y sus licencias de servicio asociadas. Dado que los equipos actuales van a entrar el próximo año 2020 en situación de EOS (end of service) por parte del fabricante, se plantea la sustitución de la solución de firewalls actual por una nueva solución basada en equipos del modelo PA-850. Las características mínimas del suministro y el equipamiento objeto de esta contratación se encuentra en el punto 3 "Relación de equipamiento a suministrar". La implantación se realizará en una configuración de Alta Disponibilidad (HA) activa-pasiva, similar a la existente actualmente y realizando la migración de todas las configuraciones y reglas existentes a la nueva solución.

El soporte y mantenimiento de los nuevos cortafuegos suministrados y de todas sus licencias de servicio se ha de extender por un periodo de 3 años.

Como la configuración de puertos cobre/fibra en los cortafuegos a sustituir y en los nuevos no es la misma, se deben incluir 12 SFPs adicionales ya incluidos en el punto 3 "Relación de equipamiento a suministrar" para la migración y mejora de algunas de las conexiones a los Cortafuegos. Igualmente se ha de incluir todo el material y trabajos necesarios, eléctrico, fijaciones, de conectividad fibra y/o cobre, etc., para la correcta y completa instalación y puesta en marcha de los equipos.

Todo el equipamiento suministrado deberá ser nuevo y original y presentarse dentro de su embalaje, en ningún caso restaurado



En las tareas de instalación, configuración y puesta en marcha se incluye de manera destacada la migración de la configuración actual al nuevo equipamiento, con la mayor fidelidad posible, así como la implantación de las nuevas funcionalidades que incorporen los nuevos cortafuegos.

Todas las labores de desinstalación del equipamiento a retirar, instalación, configuración y puesta en marcha del equipamiento nuevo se realizará en el CPD del Ayuntamiento de Irun que es donde se encuentran los dispositivos a sustituir.

Además, dentro de la contratación se incluye el soporte y mantenimiento de los equipos PA-3020 actuales hasta su retirada definitiva y su sustitución por el nuevo equipamiento. A tal fin, el licitador realizará por su cuenta y coste cuantos contratos de soporte y mantenimiento sean necesarios con el fabricante de la solución.

3. Relación de equipamiento

3.1 Equipamiento a suministrar

Código	Descripción	Unidades
PAN-PA-850	Palo Alto Networks PA-850	2
PAN-PA-850-TP-3YR-HA2	Threat prevention subscription 3-year prepaid for device in an HA pair, PA-850	2
PAN-PA-850-URL4-3YR-HA2	PANDB URL Filtering subscription 3-year prepaid for device in an HA pair, PA-850	2
PAN-PA-850-WF-3YR-HA2	WildFire subscription 3-year prepaid for device in an HA pair, PA-850	2
PAN-SVC-BKLN-850-3YR	Partner enabled premium support 3 year prepaid, PA-850	2
	SFP BASE-T 1 GB	12

3.2 Equipamiento a retirar

Hardware	
Modelo	Unidades
PA-3020	2
Licencias	
Licencia	Unidades
Threat Prevention 3 years	2
PANDB URL Filtering 3 years	2
WildFire 3 years	2
Partner enabled premium support, PA-3020 3 years	2



3.3 Ubicación del equipamiento

La ubicación tanto de los 2 firewalls PA-3020 a retirar como el equipamiento a instalar es el CPD situado en la Casa consistorial del Ayuntamiento de Irun.

3.4 Equipamiento adicional

Dentro de los criterios de valoración se incluye que la empresa dentro de su oferta aporte equipamiento ó licenciamientos adicionales que mejoren para el Ayuntamiento de Irun las funcionalidades de la plataforma de firewalls implantada. Estos equipamientos son los siguientes:

- Inclusión de firewalls virtuales VM-100 y sus correspondientes licencias de servicio (2 licencias de Palo Alto Networks Perpetual Bundle (BND1) for VM-Series, Threat Prevention subscription, and Partner enabled Premium Support, 3 year), aportando además un proyecto de segmentación de una red utilizando dichos firewalls, que incluya recomendaciones, buenas prácticas,.... No es objeto de esta contratación los trabajos de realización de dicha segmentación.
- Inclusión de SFP's BASE-T 1 Gb adicionales a los solicitados para cubrir todas las bocas que tienen los firewalls

4. Condiciones del servicio de instalación del equipamiento

El plazo de instalación y puesta en marcha de los nuevos equipos desde la firma del contrato deberá ser inferior a 2 meses. Todos los trabajos de instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo equipamiento se realizará in situ en el Ayuntamiento de Irun que es donde se encuentran los dispositivos a sustituir.

Los trabajos a realizar para la puesta en marcha y sustitución del equipamiento se realizarán bajo la supervisión y colaboración con los técnicos del Ayuntamiento de Irun. Si bien las empresas deberán presentar en sus ofertas un plan de implantación que será valorado, el plan de implantación definitivo de los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha deberá realizarse conjuntamente con los técnicos del Ayuntamiento de Irun, contando con su validación, y siempre de forma que los usuarios se vean mínimamente afectados por el procedimiento.

Por este motivo, se realizará un análisis previo junto con los técnicos del Ayuntamiento de Irun de toda la configuración existente en la solución de firewalls actual y se realizará la migración al nuevo equipamiento manteniendo todas funcionalidades existentes, así como la implantación de las nuevas funcionalidades que incorporen los nuevos cortafuegos.

Los trabajos de Instalación y Configuración de la Infraestructura deben incluir al menos los siguientes aspectos:

- Instalación física de los dispositivos
- Preparación de las nuevas máquinas, dejando la versión de firmware aconsejada por el fabricante
- Análisis de todas las configuraciones y reglas existentes en la solución actual
- Otras configuraciones en los firewalls PA-850 necesarias para el correcto traspaso de las funcionalidades necesarias por parte del Ayuntamiento de Irun
- Exportación de todas las configuraciones y reglas. Realización de las adaptaciones y configuraciones necesarias
- Puesta en marcha de los PA-850 en HA



- Trabajos de verificación junto con los técnicos del Ayuntamiento de Irun del correcto funcionamiento de la solución
- Transmisión de Conocimiento de los nuevos Firewall a los técnicos municipales.
- Entrega de documentación y fin del proyecto de instalación

5. Condiciones del servicio de soporte y mantenimiento

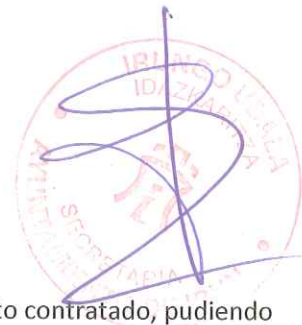
El servicio de mantenimiento ante posibles averías, incidencias ó consultas técnicas debe ser 8x5 NBD. Para ello la empresa adjudicataria deberá proporcionar al Ayuntamiento de Irun los teléfonos, direcciones de correo electrónico, aplicación de gestión de incidencias web ó los medios necesarios para cubrir dicho servicio.

Si bien el Ayuntamiento de Irun dispone de técnicos que pueden realizar la gestión de la herramienta, se requerirá un servicio de asistencia por parte de la empresa adjudicataria durante los 3 años del contrato. Dicho servicio de asistencia deberá garantizar unos tiempos de respuesta adecuados en el caso de necesitar intervenciones in-situ de los técnicos, bien para materializar dichas instalaciones como para subsanar el malfuncionamiento de la herramienta, estableciéndose los siguientes límites:

- El Tiempo de Atención, entendiéndose como el tiempo transcurrido que el Ayuntamiento de Irun notifica una incidencia por cualquiera de los medios puestos a su disposición por la empresa, hasta que la empresa se pone en contacto con alguno de los técnicos del Ayuntamiento de Irun debe ser inferior a 1 hora.
- Una vez establecido el contacto con el Ayuntamiento de Irun y conocido el alcance de la incidencia, la atención presencial ó remota de un técnico deberá ser inferior a 3 horas desde el momento de la notificación. El tipo de atención será decisión de la empresa en base a la información recogida en la apertura de la incidencia, pero tendrá que tener en cuenta el tiempo de resolución que se indica en el siguiente punto.
- El Tiempo de Resolución de una incidencia de avería, entendiéndose como el periodo de tiempo entre que la empresa conoce la incidencia hasta la resolución total de la avería, que incluye la sustitución de elementos averiados, restitución de los servicios,.... deberá ser inferior a 5 horas desde la notificación de la incidencia.
 - * El tiempo de resolución de las incidencias atendidas por el fabricante no está incluido en estos tiempos indicados para resoluciones por parte de la empresa.
 - * El adjudicatario se encargará de gestionar las incidencias que haya que escalar al fabricante.
- El soporte de respuesta a consultas que no afecten al funcionamiento de la solución debe ser igual o inferior a 24 horas.

El Ayuntamiento de Irun facilitará al adjudicatario alguna herramienta de conexión remota para poder realizar un primer diagnostico del problema ó poder solucionar la incidencia remotamente.

Se aplicarán penalidades en caso de no cumplirse los tiempos de respuesta establecidos, de forma que cada hora que se sobrepasen los tiempos de atención y/o resolución supondrá una penalidad de un 2% sobre el importe total semestral del servicio de mantenimiento, calculado como el importe anual del servicio de mantenimiento dividido por dos.



La empresa adjudicataria estará obligada a atender consultas sobre el producto contratado, pudiendo el Ayuntamiento de Irun realizar consultas y solicitar ayuda en los siguientes aspectos:

- Nuevas versiones del producto
- Parches
- Dudas para la puesta en marcha de funcionalidades que presenta la solución
- Posibilidades de integración de la solución con otros productos (nuevos o ya adquiridas por el Ayuntamiento de Irun)
- Dudas al respecto del funcionamiento de la plataforma
- Dudas acerca de configuraciones a realizar.
- Puesta en marcha de funcionalidades de la solución
- Escalado al fabricante de problemas no conocidos o documentados
- Escalado al fabricante de petición de nuevas funcionalidades

Se considera que entra dentro del mantenimiento los cambios que sea necesario realizar en los equipos para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia de este expediente de contratación, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo la entera responsabilidad del adjudicatario.

Así mismo, la empresa adjudicataria se compromete a actualizar el software del fabricante en los firewalls de forma que se garantice que los equipos estén permanentemente actualizados y se garantice su perfecto funcionamiento.

En el servicio de mantenimiento estarán incluidos todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato, que incluirá todas las piezas, componentes, mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc... En caso de que sea necesaria una sustitución de algún componente, el repuesto debe ser el original del fabricante

Se deberá incluir en la oferta, como mínimo 2 jornadas anuales de atención in situ de personal técnico especializado en la plataforma de cara a analizar la configuración existente y detectar posibles errores ó mejoras de configuración. Como resultado de esa jornada la empresa deberá entregar un informe que incluya los resultados obtenidos, anomalías, vulnerabilidades ó puntos débiles que se detecten y propuestas de mejora para los fallos. Las empresas podrán mejorar el número de jornadas en sus ofertas ofreciendo una jornada anual adicional.

Una de esas 2 jornadas anuales exigidas, en su caso se podrá sustituir por alguna de estos 2 tipos jornadas sin coste alguno para el Ayuntamiento de Irun:

- una jornada de trabajo fuera del horario del servicio 8x5, debido a que los trabajos a realizar impidan el correcto funcionamiento de los servicios municipales. En este caso la jornada será programada y consensuada por las 2 partes.

- Debido a una avería ó incidencia que impida el correcto funcionamiento de la solución se podrá solicitar a la empresa adjudicataria una actuación urgente fuera del horario de mantenimiento 8x5, por ejemplo en fin de semana.

En la oferta se incluirá una descripción detallada del procedimiento a seguir en los casos de apertura de incidencia por avería, malfuncionamiento o de consulta técnica, tanto en la modalidad telefónica, web, correo electrónico,....

6. Equipo técnico destinado al proyecto

Dentro del equipo de trabajo que se presente para ofrecer el servicio de mantenimiento deberá haber obligatoriamente, y por tanto es un requisito, al menos 2 técnicos que posean una



certificación PCNSE (Palo Alto Certified Network Security Engineer) del fabricante Palo Alto. Los técnicos presentados al servicio de mantenimiento deben ser los que se implicaran directamente en dicho servicio tanto vía correo electrónico ó telefónico pero también presencial, y serán con los que se contactará de forma directa en caso de incidencias una vez adjudicado el proyecto.

Se valorará también que la empresa disponga de otros técnicos que posean la **Certificación ACE** (Palo Alto Networks Accredited Configuration Engineer)

Caso de que la empresa no disponga para ofrecer el servicio de mantenimiento de 2 técnicos con certificación PCSNE serán excluidos de la contratación

En el caso de que un técnico asignado a dicho servicio causara baja durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asignar un nuevo técnico con la misma experiencia y certificaciones en un plazo no superior a 15 días

La empresa deberá aportar en su oferta el CV de los técnicos que se van a encargar de realizar la instalación y el servicio de mantenimiento al Ayuntamiento de Irun, indicando claramente su rol dentro del proyecto y el centro de trabajo al que están adscritos, que serán objeto de valoración.

7. Propuesta técnica

Dentro de la propuesta técnica que presenten las empresa licitadoras se deben incluir los siguientes aspectos que se han ido indicando en los puntos anteriores y en el siguiente orden:

1.- Plan de instalación, que detalle los plazos de entrega, los trabajos a llevar a cabo para la instalación del nuevo material, la migración de la configuración actual, la implantación de nuevas funcionalidades y la puesta en marcha de la nueva solución.

2.- Plan detallado de soporte y mantenimiento, que incluya los siguientes puntos:

- Condiciones del servicio de mantenimiento, que incluya un detalle del mantenimiento preventivo como correctivo
- Procedimiento de apertura y gestión de incidencias y consultas.
- Tiempos de respuesta ante distintos tipos de incidencia
- Descripción de los trabajos que se realizaran en las 2 jornadas de atención in situ a realizar en el Ayuntamiento de Irun

3.- Técnicos adscritos a la realización del contrato, indicándose el rol que van a tener en el proyecto (instalación, mantenimiento,...). Se deberá incluir los CV de los técnicos indicando su experiencia e incluyendo las certificaciones del fabricante Palo alto en caso de que las posean (hay que acreditarlas con el correspondiente certificado obtenido).

4.- Equipamiento adicional ofertado, en caso de que se incluya en la oferta. Se deberán incluir las características del equipamiento, y en el caso de incluirse los firewalls virtuales VM-100 y sus correspondientes licencias de servicio, se deberá aportar un proyecto de segmentación de la red utilizando dichos firewalls, que incluya recomendaciones, buenas prácticas,....

En Irun, a fecha de la firma

Eusebio Hernández
JEFE DE INFORMÁTICA / INFORMATIKAKO ARDURADUNA