

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE APPLIANCE CORTAFUEGOS PERIMETRAL PARA ANIMSA

El objeto de este Pliego es el establecimiento de las especificaciones técnicas con arreglo a las cuales ha de llevarse a cabo la contratación del suministro y mantenimiento de appliance cortafuegos perimetral para ANIMSA.

1) DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el suministro, instalación y mantenimiento de appliance cortafuegos para uso de ANIMSA integrado en la solución de cortafuegos perimetral del Ayuntamiento de Pamplona, incluyendo:

- Suministro de appliance CheckPoint CPAP-SG6700-PLUS-MHS-SNBT, incluso cables y transceivers necesarios para su conexión a orquestador Maestro existente y a red de ANIMSA para producción.
- Suministro de licencias y suscripción a servicios de actualización de firmas y ataques (Threat Prevention) y a servicio de sandbox en la nube (Sandblast) durante 5 años (CPSB-SNBT-6700-PLUS) a partir de la puesta en marcha del appliance.
- Instalación, configuración y puesta en marcha del appliance con todas sus licencias y funcionalidades, integrado en el conjunto de solución cortafuegos propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, y gestionando este nuevo appliance el tráfico, las políticas y las protecciones de ANIMSA.
- Resolución de averías hardware y software y actualizaciones hardware y software necesarias para el buen funcionamiento del conjunto
- Mantenimiento en vigencia de licencias y suscripciones para funcionalidades de cortafuegos de nueva generación.
- Soporte experto a la explotación de la solución de cortafuegos.

El Ayuntamiento de Pamplona dispone de una solución de cortafuegos de nueva generación CheckPoint, conformada por una gestora CPAP-NGSM600S-BASE, dos orquestadores CPAP-MHO-140 y tres appliances cortafuegos CPAP-SG6700-PLUS-MHS-SNBT. Estos elementos son de reciente adquisición, disponiendo previamente el Ayuntamiento de Pamplona de una gestora CPSM-NGSM225 y dos appliances cortafuegos CPAP-SG23500-NGTX-HPPVS20-2. En estos appliances cortafuegos había configurados dos firewalls virtuales, uno para uso de Pamplona, y otro para uso de ANIMSA usando la capacidad excedente de los dispositivos. La configuración de estos cortafuegos virtuales está en proceso de traspasarse a la nueva gestora y orquestadores, de forma que el appliance adquirido a través de este contrato se integrará en el conjunto, pasando a ser el que gestione las reglas y políticas de ANIMSA.

Dado que la gestora, los dos orquestadores y los tres appliances cortafuegos propiedad del Ayuntamiento de Pamplona y de reciente adquisición, disponen ya de contrato de mantenimiento hardware, software, de licencias y suscripciones durante los próximos 5 años, el appliance cortafuegos propiedad de ANIMSA deberá disponer de los mismos servicios durante esos mismos 5 años para que todos los elementos del conjunto disfruten de las mismas coberturas.

Los elementos a suministrarse quedan totalmente descritos en el presente Pliego, no admitiéndose elementos inferiores, y pudiendo suministrarse elementos de características iguales o superiores sólo si su integración en el conjunto existente fuera total y las funcionalidades obtenidas fueran también iguales o superiores a las actuales, y exclusivamente tras consentimiento expreso de ANIMSA.



2) PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1) Suministro, instalación y puesta en marcha

El adjudicatario deberá suministrar el appliance indicado con las licencias y suscripciones descritas, garantizando su vigencia durante 5 años a partir de su puesta en marcha. La instalación física de estos appliances se realizará de forma coordinada con técnicos de ANIMSA que supervisarán la misma. La configuración del equipo y sus licencias y funcionalidades ha de ser tal que realice la gestión y análisis de tráfico y aplicación de reglas, políticas y protecciones que hay actualmente configuradas para el cortafuegos virtual de ANIMSA. Para esta configuración, instalación y puesta en marcha, el adjudicatario de este contrato deberá coordinarse con el adjudicatario del contrato de mantenimiento de la solución cortafuegos del Ayuntamiento de Pamplona.

En su oferta, cada persona licitadora deberá describir el proceso ofertado para la instalación y puesta en marcha del appliance cortafuegos, indicando los medios materiales y humanos empleados para garantizar el correcto funcionamiento del appliance una vez instalado, prestando especial atención a los mecanismos de coordinación con la contrata existente.

La puesta en marcha del dispositivo adquirido con todas sus licencias y en correcto estado de funcionamiento ha de ser realizada no más de 45 días naturales tras la firma del contrato. El incumplimiento de este plazo incurrirá en infracción del adjudicatario, salvo que sea por causa no imputable a él, o que exista acuerdo expreso entre adjudicatario y ANIMSA para prorrogar esta puesta en marcha. Se contemplan las siguientes infracciones:

- Infracción leve: Puesta en marcha del nuevo dispositivo entre 45 y 60 días naturales tras la firma del contrato.
- Infracción grave: Puesta en marcha del nuevo dispositivo entre 60 y 90 días naturales tras la firma del contrato.
- Infracción muy grave: El dispositivo nuevo no está en marcha transcurridos 90 días naturales tras la firma del contrato.

A estas infracciones se les aplicarán las sanciones pertinentes que se detallan en el Pliego de Condiciones Particulares.

2.2) Servicios de mantenimiento y soporte durante el periodo de vigencia del contrato

Las actividades de mantenimiento a realizarse durante el periodo de vigencia del contrato son las siguientes:

- Reposición de material averiado y/o actualizaciones hardware si fueran necesarias para el buen funcionamiento de la solución y para que el equipamiento suministrado esté en todo momento bajo soporte del fabricante.
- Resolución de averías, si es preciso incluyendo reposición de material averiado y/o desplazamiento de personal técnico a las instalaciones del Ayuntamiento de Pamplona.
- Mantenimiento de licencias en vigencia, específicamente de las funcionalidades de Application Control, URL Filtering, Identity Awareness, IPS, Anti-Bot, Anti-Virus, Threat Emulation y Threat Extraction, con acceso a servicios SandBlast en la nube.
- Labores de mantenimiento preventivo, que pueden incluir, entre otras acciones, la monitorización y la realización de auditorías.
- Soporte experto a la explotación, incluyendo el asesoramiento y asistencia técnica durante implantación de nuevas funcionalidades bien de la propia red, bien soportadas a través de la red de comunicaciones.
- Entrega de documentación relacionada con las actuaciones realizadas dentro del marco del contrato.

Para la realización de estas tareas y de las detalladas en los siguientes epígrafes, el adjudicatario deberá mantener en todo momento contratado el soporte necesario con el fabricante para los diferentes elementos constitutivos de la solución, para lo que el hardware y software que la componen pueden necesitar ser actualizados. Estas posibles actualizaciones correrán a cargo del adjudicatario, estando incluidas en el precio del contrato.



Las condiciones técnicas ofertadas para las tareas incluidas en este contrato deberán ser presentadas bajo la forma de un **Procedimiento de Actuación**. Este Procedimiento deberá incluir toda la información necesaria para el acceso a los servicios contratados, la descripción de los medios materiales y humanos que empleará el adjudicatario para prestar dichos servicios, los plazos que deberá cumplir el adjudicatario, y la documentación a entregarse.

En este procedimiento de actuación se deberán detallar también los mecanismos de coordinación con la contrata que presta estos mismos servicios sobre el resto de la solución cortafuegos propiedad del Ayuntamiento de Pamplona.

ANIMSA accederá a los servicios de asistencia técnica y soporte a través de un punto único de contacto, pudiendo utilizarse para ello un mínimo de dos canales, siendo uno de ellos un número de teléfono, y al menos uno electrónico (correo electrónico o formulario web). A través de este punto único de contacto, se encaminarán todas las peticiones de mantenimiento y soporte experto contempladas en el contrato. Si es posible, se resolverán a través de este punto único de contacto aquellas solicitudes o incidencias de escasa complejidad, si bien se aceptarán y valorarán otras opciones o variantes que permitan un tratamiento más ágil, competente y eficiente de las incidencias y peticiones comunicadas.

El licitador deberá detallar en su Procedimiento de Actuación cuál será el tratamiento que seguirá cada incidencia o solicitud comunicada, detallando los medios que se involucrarán, y los tiempos a los que se comprometa para su resolución o respuesta.

2.3) Acceso remoto al appliance cortafuegos y monitorización

ANIMSA proveerá al adjudicatario de un método de acceso remoto a la red de comunicaciones, a través del cual personal del adjudicatario podrá acceder al cortafuegos para realizar tareas de monitorización y mantenimiento preventivo y correctivo. Con este acceso, se pretende facilitar al adjudicatario la prestación de los servicios, así como un tratamiento más ágil de las incidencias y de las solicitudes de información, apoyo y soporte. Este método de acceso consiste en un túnel VPN al que se accede por https a través de cualquier navegador, y mediante el cual el adjudicatario podrá tomar control remoto de un ordenador ubicado en la red de ANIMSA, pudiendo desde dicho ordenador realizar las actuaciones oportunas para el cumplimiento del contrato. Cualquier otro método de acceso del que desee disponer el adjudicatario correrá a su cuenta, tanto en su establecimiento como en su mantenimiento, debiendo además ser previamente aprobado por ANIMSA.

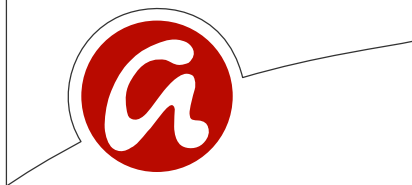
El adjudicatario deberá establecer un sistema automático de monitorización que registre las incidencias y comportamientos anormales del cortafuegos, e informe tanto a los técnicos de ANIMSA como a los técnicos del propio adjudicatario de cualquier comportamiento que pueda constituir una incidencia. Se valorará el grado en que la monitorización permita detectar comportamientos anómalos susceptibles de producir caídas en el servicio, y que el licitador se comprometa a tratar alarmas producidas por este sistema de monitorización, como si se tratara de peticiones de mantenimiento realizadas por el personal de ANIMSA. Es decir, preferentemente, el adjudicatario se comprometerá a actuar al recibir alarmas de monitorización, sin necesidad de esperar comunicación por parte de ANIMSA.

ANIMSA pondrá a disposición del adjudicatario una cuenta de correo en los servidores corporativos de ANIMSA, de forma que procesos automáticos de monitorización puedan informar mediante correo electrónico de averías o incidencias, tanto a técnicos del adjudicatario, como a los técnicos de ANIMSA responsables del servicio, a fin de minimizar el tiempo entre una incidencia, y su detección por el personal que vaya a tratarla. Cualquier otro método de información al adjudicatario por parte de los procesos automáticos de monitorización correrá a cargo de éste, tanto en su establecimiento como en su mantenimiento, debiendo además ser previamente aprobado por ANIMSA.

2.4) Clasificación de incidencias y solicitudes y plazos de respuesta y resolución

Se definen en cuanto a su tipo tres clases de servicio que el adjudicatario deberá realizar en el marco del contrato:

- Incidencias: reporte de todo funcionamiento anómalo o inadecuado del cortafuegos o cualquiera de sus funcionalidades.



- Solicitud de asistencia técnica: petición de asesoramiento para la realización de cualquier tarea que, sin constituir parte de la resolución de una incidencia, implique un grado de dificultad o de conocimiento que hagan que no sea abordable directamente por personal de ANIMSA, bien por falta de medios o por falta de formación. Una solicitud de asistencia puede precisar para su resolución tanto de suministro de información, como de actuaciones por parte del adjudicatario (por ejemplo, cambios en las configuraciones de los equipos para integración de alguna funcionalidad nueva). No podrá conllevar sin embargo el suministro de ningún equipamiento o licencia nuevos.
- Solicitud de soporte experto: petición de información sobre cualquier tema relacionado con el funcionamiento del cortafuegos o sus funcionalidades, que sea desconocida por parte del personal de ANIMSA. La resolución de una solicitud de soporte experto será siempre la transmisión de información al personal de ANIMSA por parte del adjudicatario (por ejemplo, envío de “white papers” acerca de configuraciones específicas del equipamiento o de las funcionalidades licenciadas).

A su vez, las incidencias se pueden clasificar respecto a su criticidad, teniendo en cuenta que el cortafuegos es un elemento esencial, ya que sin él no es posible la comunicación entre la red de ANIMSA y el exterior.

- Incidencias de criticidad máxima: Aquellas que supongan una paralización total o parcial del servicio por caída o funcionamiento anómalo del appliance.
- Incidencias de criticidad alta: Aquellas que afecten a la redundancia del sistema, pero no resulten en pérdida de servicio.
- Incidencias de criticidad media: Aquellas que no produzcan caída ni del servicio ni de redundancia pero resulten en funcionalidades reducidas o prestaciones insuficientes

Para una incidencia o una solicitud de asistencia técnica, se definen:

- Plazo de respuesta: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la incidencia o solicitud (bien por medios del Ayuntamiento de Pamplona o del adjudicatario, incluidos los sistemas automáticos de monitorización) hasta que un técnico especialista asignado por el adjudicatario se pone en contacto con personal técnico de ANIMSA conocedor de la incidencia o solicitud.
- Plazo de resolución para una incidencia: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la incidencia (bien por medios de ANIMSA o del adjudicatario, incluidos los sistemas automáticos de monitorización) hasta que el cortafuegos y todas sus funcionalidades vuelven a comportarse de forma adecuada.
- Plazo de resolución para una solicitud de asistencia: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la solicitud de asistencia, hasta que ésta haya sido atendida, y aprobadas las actuaciones realizadas y/o los entregables correspondientes.
- Plazo de resolución para una solicitud de soporte experto: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la solicitud de soporte experto, hasta que la información pertinente y suficiente ha sido entregada a los técnicos de ANIMSA.

Se establecen los siguientes plazos máximos de respuesta y de resolución:

Tipo	Criticidad	Plazo de respuesta	Plazo de resolución
Incidencia	Máxima	1 hora	12 horas
	Alta	2 horas	24 horas
	Media	4 horas	7 días
Solicitud de asistencia	-	7 días	Variable
Solicitud de soporte	-	4 días	1 semana



En el caso de solicitudes de asistencia, el plazo de resolución se acordará entre ANIMSA y adjudicatario, quedando reflejado en un plan de acción consensuado que detallará las tareas, plazos y responsables para llevarlo a cabo.

En el supuesto de que la resolución de una incidencia, a pesar de dedicar el adjudicatario todos los esfuerzos y medios posibles, no sea viable en los plazos establecidos, se acordará entre adjudicatario y ANIMSA un plan de mínimos para resolver parcialmente y aminorar el efecto de la misma, hasta su resolución, quedando constancia por escrito de dicho plan. La inviabilidad nunca podrá referirse a sustitución de material averiado, que siempre deberá realizarse dentro de los plazos establecidos.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de los plazos de resolución contratados, salvo cuando causas fehacientes y ajenas al control del adjudicatario lo hagan materialmente imposible, constituye una infracción, cuya severidad depende tanto del tipo de actuación, de la criticidad caso de tratarse de una incidencia, y del tiempo transcurrido desde el plazo máximo de respuesta o de resolución, hasta que la respuesta o la resolución se produce. Se tipifican las siguientes infracciones:

Tipo	Criticidad	Leve	Grave	Muy grave
Incidencia	Máxima	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <3 x plazo máximo	>3 x plazo máximo
	Alta	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
	Media	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
Solicitud de asistencia	-	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
Solicitud de soporte	-	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo

Plazos de resolución reales que resultan en infracciones, para diferentes severidades de infracción, expresados en múltiplos del correspondiente plazo máximo de resolución contratado

2.5) Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluirá toda actuación necesaria para garantizar el adecuado comportamiento del cortafuegos y todas las funcionalidades licenciadas, incluso reposición de equipamiento averiado, así como resolución de bugs de software o firmware necesario para su correcto funcionamiento, aplicándose para ello los criterios y plazos recogidos en el apartado anterior.

2.6) Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo deberá incluir por lo menos la monitorización del cortafuegos tal y como se detalla en el apartado 2.3. Fruto de los datos obtenidos de esta monitorización, así como de otros datos sobre el funcionamiento del cortafuegos (incidencias, comportamientos anómalos, etc.), el adjudicatario incluirá en la documentación entregada periódicamente como parte del seguimiento del contrato, sugerencias para optimizar el funcionamiento del mismo y/o de sus funcionalidades licenciadas.

2.7) Soporte experto para la explotación del cortafuegos, necesidades previsibles durante el periodo de vigencia del contrato y evolución tecnológica

Dentro de las tareas a realizarse como mantenimiento de la solución durante el periodo de vigencia del contrato, está la asistencia técnica y soporte para la implantación de funcionalidades que utilicen el cortafuegos como base. No hay ahora mismo previsión de tales necesidades.

Pliego Prescripciones Técnicas (521) - SEFYCU 34765

Puede acceder a este documento en formato PDF - PAdES y comprobar su autenticidad en la Sede Electrónica usando el código CSV siguiente:



URL (dirección en Internet) de la Sede Electrónica: <https://sedeelectronica.animsa.es/>

Código Seguro de Verificación (CSV): FFCA AAAK YDET 9LJY UYJ9

En dicha dirección puede obtener más información técnica sobre el proceso de firma, así como descargar las firmas y sellos en formato XAdES correspondientes.

Resumen de firmas y/o sellos electrónicos de este documento

Huella del documento para el firmante	Texto de la firma	Datos adicionales de la firma
	ANA ISABEL BURGUI ALDUNATE DIRECCIÓN AREA DE INFRAESTRUCTURAS	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 24/01/2024 7:48 ANA ISABEL BURGUI ALDUNATE
	MARÍA LUCÍA SORBET BARRICARTE JEFATURA JURIDICO Y CONTRATACIONES	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 24/01/2024 8:08 MARIA LUCIA SORBET BARRICARTE
	DANIEL LASAOSA MEDARDE JEF.CC1	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 24/01/2024 8:48 DANIEL LASAOSA MEDARDE
	MYRIAN LIZARBE CHOCARRO DIR.ECON-FIN.	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 25/01/2024 14:42 MIRIAM LIZARBE CHOCARRO