

**PLIEGO TÉCNICO PARA
Nº EXP: 000-CO-SI-2018-0005**

Clave: 000-ES-SI-0093

Páginas: 3

- 1.- OBJETO
- 2.- CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO

Clave: 000-ES-SI-0093	Fecha: Octubre 2018	Página: 2
------------------------------	----------------------------	------------------

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones que regirán la renovación de las licencias y el contrato de Servicio de Mantenimiento de la infraestructura de Palo Alto.

2. CONDICIONES TECNICAS DEL CONTRATO

2.1.- Descripción del servicio

La plataforma de Firewall de Palo Alto consta de 2 dispositivos modelo-PA 2050 configurados en Alta Disponibilidad con licencias en modo suscripción que deben ser renovadas antes de su caducidad a finales de año.

La renovación constaría de:

- 2 unidades Threat prevention subscription 3-year prepaid renewal for device in HA pair PA-3020.
- 2 URL filtering subscription 3-year prepaid renewal for device in HA pair PA-3020.
- 2 Partner enabled Premium Support 3 year prepaid renewal PA-3020.
- Servicio de mantenimiento integral de la plataforma por parte del adjudicatario.

El servicio de mantenimiento anual (Premium) 7x24xNBD incluye:

- Actualización de los firewalls a la versión recomendada por el fabricante, así como la aplicación de parches de seguridad.
- Interlocución con el fabricante por posibles problemas o consultas referentes a los dispositivos gestionados.
 - Incluye la asistencia on-site por parte de técnico especialista para atender la incidencia (incluso sustitución de equipos) según cobertura y SLA especificados.
 - Horario de disponibilidad 24 x 7 x 365 para todas las severidades.
 - Reemplazo de Hardware al siguiente día hábil de comunicada la incidencia, aquellas que lo requieren.
 - Tiempo de respuesta:
 - Severidad 1 – Critico < 1 Hora
 - Severidad 2 – Alto 2 Horas
 - Severidad 3 – Medio 4 Horas
 - Severidad 4 – Bajo 8 Horas
 - Tiempos de seguimiento.
 - Severidad 1 – crítico: Cada 4 horas hasta que resuelva o se aplique un workaround
 - Severidad 2 – alta: Cada día hasta que resuelva o se aplique un workaround.
 - Severidad 3 – medio: Cada 3 días laborables hasta que resuelva.
 - Severidad 4 – baja: Semanalmente hasta que resuelva.

Clave: 000-ES-SI-0093	Fecha: Octubre 2018	Página: 3
------------------------------	----------------------------	------------------

Definiciones de Severidad

- Severidad 1 – Crítico: El producto no funciona y afecta críticamente al entorno de producción. No existe workaround disponible.
- Severidad 2 – Alta: El producto está deteriorado y el entorno de producción de cliente funciona con deficiencias. No existe workaround disponible.
- Severidad 3 – Media: Una función del producto ha fallado y no se ve afectado el entorno de producción del cliente. El servicio de soporte lo conoce y existe un workaround disponible.
- Severidad 4 – Baja: El funcionamiento del producto no se ve afectado y sin impacto en el negocio del cliente. Incluye información, documentación, procedimientos y solicitudes de mejora del cliente.

En lo que respecta al servicio de mantenimiento que se pretende obtener por parte del adjudicatario como complemento al ofrecido por el propio fabricante, tendría una duración de 3 años con un servicio de atención mínima de 8 X 5 y un tiempo de respuesta máximo de 4 horas desde la comunicación de la incidencia. Deberá incluir:

- Service Desk. Para la gestión de incidencias relacionadas con la plataforma y licencias, así como el acceso a informes sobre su tratamiento y resolución.
- Mantenimiento Preventivo. Al menos una visita anual que generará un informe sobre el estado de los equipos y de las configuraciones.
- Mantenimiento Correctivo. Complementará al ofrecido por el fabricante y se activará ante la entrada de una incidencia a través del Service desk con el objetivo de restablecer el normal funcionamiento en el menor tiempo posible.
- Mantenimiento Evolutivo. Necesidad de suministrar información de nuevas actualizaciones correctivas detectadas fuera de los anteriores.