



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA
SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED
CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II**

Nº CONTRATO: 112 /2022

Área: Infraestructura Informática

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
2.1. Adquisición de nuevo clúster de cortafuegos y suscripciones asociadas.....	4
2.2. Soporte premium del fabricante para PA-5220 y soporte avanzado de partner Palo Alto. 5	
2.3. Servicios profesionales.....	6
2.3.1. Instalación y puesta en marcha.....	6
2.3.2. Bolsa de horas.....	7
3. Características técnicas	9
3.1. Requisitos de implementación.....	9
3.2. Requisitos servicios profesionales.....	9
4. Mantenimiento y Soporte Técnico.....	10
4.1. Mantenimiento	10
4.2. Características Soporte Técnico.....	10
4.3. Otras condiciones del servicio	13
4.4. Bolsa de horas.....	13
5. Seguimiento y Documentación.....	15
6. Formato de las especificaciones técnicas	16

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. Introducción

Canal de Isabel II S.A. dispone en la actualidad de una infraestructura de comunicaciones que es la que compone la Red Corporativa de Datos y que permite establecer la conexión entre los diferentes servicios que se publican en ella y los potenciales clientes de estos servicios, que bien pueden ser internos, empleados en la propia Red Corporativa de Datos, o bien externos en forma de proveedores/contratistas que acceden desde sus redes propias a través de líneas privadas o clientes que acceden desde Internet. Lógicamente, un entorno seguro exige que el acceso a estos servicios esté controlado a nivel de conexión, con lo que esta infraestructura de redes de datos existente permite establecer el control de acceso pertinente, en base a las normas de seguridad en las conexiones que define la Política de Seguridad Corporativa. Así, la infraestructura básica en el día de hoy instalada, que posibilita el control de acceso a los sistemas corporativos es la siguiente:

- Cortafuegos soportados por equipos del fabricante Palo Alto.
- Balanceadores y sistema de acceso remoto soportados por equipos del fabricante F5.
- Routers y switches soportados por equipos del fabricante Cisco.

Todos ellos posibilitan la definición de reglas de acceso en base a las cuales se permiten aquellos accesos que están contemplados en la política de seguridad corporativa. Así, por poner un ejemplo, no se permiten accesos directos desde Internet a servidores que residan en red interna, necesariamente han de pasar por servicios publicados en servidores que residen una zona aislada de la red denominada desmilitarizada (DMZ), lo cual reduce el riesgo de afección por parte de accesos malintencionados.

Canal de Isabel II S.A. cuenta en la actualidad con un sistema de control de acceso formado por tres clúster de dos equipos cada uno, del fabricante Palo Alto, modelos PA-5220 y PA-820, una consola de gestión Palo Alto Panorama de un nodo y un nodo Log Collector.

El sistema de control de acceso perimetral está formado principalmente por dos nodos PA-5220 configurados en alta disponibilidad y de manera redundante ante fallo de uno de los nodos del clúster; no así la consola de gestión ni el Log Collector, que dispone de un único nodo.

Para aumentar la seguridad de la red corporativa de datos, ante la diversidad de redes y entornos diferentes que han ido surgiendo se quiere adquirir un nuevo clúster de FW Palo Alto modelo PA-5220 que trabajando de manera coordinada con el resto de clúster de FW ya existentes en nuestra infraestructura, se encarguen de segmentar y controlar los accesos e interconexiones dentro de la propia red interna de canal, identificando aplicaciones, vinculando el uso de las aplicaciones a la identidad de los usuarios, realizando la prevención de amenazas y administrando las políticas de seguridad requeridas.

La consola de gestión y administración Palo Alto Panorama es el elemento del sistema utilizado para centralizar la configuración de los equipos; igualmente este equipo se utiliza como elemento central para la recolección de logs de los equipos, que son enviados al Centro Operativo de Seguridad (SOC) para identificación de eventos de seguridad e intervención correspondiente.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. Alcance

El proyecto consiste en la adquisición y puesta en marcha de un nuevo clúster de dos firewalls de la marca Palo Alto, modelo PA-5220, para separar y segmentar las distintas redes locales, e integrar e interconectar este clúster con el resto de FWs de Palo Alto que ya existen en funcionamiento en Canal. Se incluye además de la adquisición y puesta en marcha de dichos FWs, las suscripciones necesarias para su funcionamiento durante 4 años, los soportes de fabricante y partner durante 4 años y una bolsa de horas, para posibles desarrollos o integraciones futuras.

En Canal ya existen otros firewalls Palo Alto en su red, pero no son objeto de este contrato. Se contempla la adquisición de nuevos Firewalls como una ampliación de la infraestructura de seguridad actual que se integre completamente con la misma, no se trata por tanto de la adquisición de un sistema independiente y aislado del actual. Esta integración fuerte, naturalmente, es solo posible a través de la adquisición de equipos del fabricante que a día de hoy soporta esta infraestructura de seguridad, a saber, Palo Alto. De lo contrario no sería posible ni reducir los costes, ni los tiempos, ni el esfuerzo (pruebas, formación, dedicación técnicos del área ..) que supondría integrar soluciones de otros fabricantes en la infraestructura actual. Siendo importantes todos los aspectos comentados con anterioridad, es especialmente importante el de minimizar el tiempo de implantación y puesta en marcha de la solución, dado que el sistema está identificado como crítico dentro de las acciones solicitadas desde el grupo de ciberseguridad de la Dirección de Seguridad en la línea estratégica 3, habiendo sido solicitado por su parte necesidad de una implementación temprana de la solución para proporcionar las capacidades de cobertura de seguridad que la solución sirve. Por todo ello se considera que no existe un sustituto razonable a la solución propuesta.

Son objeto de suministro, según lo ya comentado en el apartado anterior, los equipos y servicios que se enumeran a continuación.

2.1. Adquisición de nuevo clúster de cortafuegos y suscripciones asociadas.

Adquisición de un nuevo clúster de cortafuegos y suscripciones asociadas, en concreto:

- 2. Cortafuegos Palo Alto PA-5220, configurados en modo cluster
- 2. Suscripciones Threat Prevention para PA-5220 de 4 años.
- 2. Suscripciones Wild Fire para PA-5220 de 4 años.
- 8. SFP+ form factor 10Gb (300m)
- 1. Cable alta disponibilidad QSFP+ 40Gb con 2 transceivers

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.2. Soporte premium del fabricante para PA-5220 y soporte avanzado de partner Palo Alto.

Todo el equipamiento suministrado deberá disponer de 4 años de soporte y mantenimiento, tanto premium del fabricante como de soporte por parte del partner que sea adjudicatario del contrato, incluyendo actualizaciones software/firmware y soporte técnico. El instalador dispondrá de personal acreditado y certificado en la solución.

El mantenimiento de las licencias y suscripciones necesarias lo proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que solucionarán los posibles problemas, incluyendo fechas.

El soporte contratado incluye el acceso a parches y releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión de los mismos liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de las pertinentes actualizaciones.

En caso de que se determine oportuna la introducción de estos nuevos parches, releases, correcciones o actualizaciones de software, la instalación correrá a cargo del adjudicatario dentro del contrato de soporte, bien mediante una actuación “in-situ” o en remoto, según lo aconseje el tipo de actualización y siempre en coordinación con el personal de Canal.

Después de dichas actualizaciones, el adjudicatario llevará a cabo un período de observación de tres días durante el cual el soporte técnico estará disponible 24x7, pudiendo ser requerido su acceso al sistema e incluso la intervención en local en un plazo inferior a 2 horas en caso de incidencia grave.

El adjudicatario comunicará al Canal de Isabel II, la disponibilidad de nuevas versiones de software tan pronto como disponga de la información proporcionada por el fabricante sobre el contenido y la fecha de aparición de las mismas.

Todas las modificaciones software que se introduzcan en el sistema deberán ser compatibles con los elementos existentes en la actualidad. En ningún momento la introducción de una corrección software o nueva versión supondrá la pérdida de prestaciones existentes o la obligación de cambiar el modo de funcionamiento del sistema.

Será responsabilidad del adjudicatario informar periódicamente y con la antelación suficiente al Canal de Isabel II de la posible obsolescencia de los equipos hardware y software que componen la solución con indicación de aquellos que los sustituirán.

En caso de que fuera necesario, el adjudicatario estará obligado a llevar a cabo pruebas previas de compatibilidad de las nuevas versiones de software antes de proceder a instalar las mismas en la red de Canal de Isabel II. Para ello, el adjudicatario deberá disponer de una maqueta o entorno de pruebas, donde probar y validar las nuevas correcciones o versiones de software, previamente a la implantación de las mismas en la red, siguiendo un protocolo que recogerá las medidas y comprobaciones sugerido por

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

el adjudicatario a Canal de Isabel II, así como aquellas otras que se acuerden entre el contratista y Canal de Isabel II.

Ambos soportes deben tener las siguientes características:

En particular debe incluir

- Horas de Operación: 24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
- Updates de Productos
- Actualización de Productos
- Método de Acceso, telefónico y web
- Soporte Remoto
- Acceso al website de fabricante
- Número de requerimientos de soporte Ilimitado
- Soporte Insitu para casos excepcionales
- Tiempo respuesta incidencias Críticas (Severidad1). 30 minutos ó menos; 24x7
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Alta (severidad 2) 4 horas laborables
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Media (severidad 3) 8 horas laborables
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Media Baja (Severidad 4) 12 horas laborables

2.3. Servicios profesionales.

2.3.1. Instalación y puesta en marcha

Servicios Profesionales de instalación avanzados, configuración y puesta en marcha del nuevo clúster de FW, integrándolos en la infraestructura existente.

Se deben prestar los servicios profesionales necesarios para la instalación y puesta en marcha de la solución en los CPDs de Canal de Isabel II S.A, sitios en Madrid, C/Santa Engracia, 125 y Majadahonda C/Cipreses, 5, más allá de los servicios de instalación básica contemplados en el propio suministro.

Los servicios profesionales necesarios han de cubrir:

El análisis de configuración de los equipos en la infraestructura existente del entorno detallado anteriormente, la instalación e implantación de la solución en formato hardware, la realización de conexiones e integración con los sistemas existentes, configuración, puesta en marcha de la solución, pruebas de validación y todos los pasos que se estimen en el plan de implantación presentado por el licitador, hasta la entrega de la solución correctamente funcionando en el entorno descrito, que será llave en mano para Canal de Isabel Segunda S.A.

- Reunión para definir la configuración y realizar planificación.
- Diseño y documentación de la Conectividad final.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Definición y configuración de los PA-5220
- Instalación y configuración de equipos suministrados.
- Definición de reglas a implementar.
- Activación de licencias.
- Integración de nuevos FW con consola Panorama y Log Collector, existentes.
- Configuración de la sincronización del reloj con el servicio NTP de Canal de Isabel II, S.A.
- Diseño y documentación del Plan de Implantación
- Documentación:
 - Instalación
 - Conectividad
 - Plan de Migración

Los licitadores contarán con la posibilidad de solicitar una visita a las instalaciones, para comprobar la instalación actual y la situación y trabajos precisos para la instalación del nuevo equipamiento.

2.3.2. Bolsa de horas

Bolsa de 400 horas, a razón aproximada de 100 horas anuales, a consumir de forma opcional durante el ciclo de vida de 4 años de duración del contrato. La bolsa de horas está destinada a cubrir asistencias técnicas de técnicos especializados en la solución que excedan el alcance de aquellas casuísticas de resolución de incidencias y problemas que quedan dentro del ámbito del mantenimiento y soporte avanzado de la solución.

Como resumen se muestra el detalle de los diferentes apartados requeridos, bien como parte de la infraestructura y servicios iniciales a contemplar, bien como elementos opcionales que podrán ser requeridos a discreción de Canal de Isabel II S.A en función de las necesidades durante el ciclo de vida del contrato.

Concepto	Unidades
Suministro FW Palo Alto Network PA-5220 con fuente AC redundante. (Instalación en clúster)	2
Suscripciones Threat Prevention para PA-5220 de 4 años.	2
Suscripciones Wild Fire para PA-5220 de 4 años.	2

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

SFP+ form factor, SR 10Gb optical transceiver, short reach 300m, OM3 MMF, duplex LC, IEEE 802.3ae 10GBASE-SR compliant	8
Cable Alta Disponibilidad QSFP+ form factor, 40Gb active optical cable with 2 transceivers and 10m of cable permanently bonded as an assembly	1
Servicios Profesionales (instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo clúster de FW, integrándolos en la infraestructura existente)	1
Soporte del fabricante (Premium Support) para un clúster PA5220. 4 años	1
Servicio de Soporte Avanzado Partner Palo Alto para un clúster PA5220. 4 años	1
Bolsa de Horas (4 años)	400

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. Características técnicas

Se citan a continuación los requisitos técnicos mínimos y obligatorios que debe contemplar la solución. Todos ellos son objeto de descripción en el apartado correspondiente de la memoria técnica que tendrá que presentar el adjudicatario.

3.1. Requisitos de implementación.

A continuación, se enumeran los requisitos que se deben cumplir a efectos de implementación y puesta en marcha de la solución:

1. Jornadas y planificación: Se establecen un mínimo de 10 jornadas dedicadas a la implantación de la solución. Es objeto de presentación en la oferta técnica un plan de proyecto en el que figure la planificación de dichas jornadas, la identificación y organización de las tareas para llevar a cabo en las distintas fases del proyecto, análisis, despliegue, junto con la identificación de los recursos humanos necesarios (por parte del integrador y por parte de Canal de Isabel II S.A) para llevarlas a cabo.
2. Gestión del cambio: El objeto de la contratación implica la realización de cambios en la infraestructura por lo que el licitador deberá tener en cuenta en su oferta todas aquellas cuestiones relativas a la gestión del cambio (reuniones de seguimiento del proyecto, aceptación de cambios, comunicación, etc.)
3. Planes de pruebas: Se deberá reflejar en la oferta técnica aquellos planes de pruebas contemplados a validar la correcta implantación de la solución y aceptación del cambio. El plan de pruebas contendrá tantas fichas de pruebas como se consideren necesarias para garantizar el pase a producción del sistema y su objetivo será la definición de los casos de uso del sistema y las interfaces creadas, de cara a que puedan ser probados en la puesta en marcha inicial de la herramienta. El plan de pruebas se documentará inicialmente con los resultados esperados para cada una de las pruebas. Se aprobará específicamente por parte del Jefe de Proyecto del cliente y se deberá ejecutar en su totalidad con resultados satisfactorios antes de realizar el paso a producción.

3.2. Requisitos servicios profesionales.

A continuación, se enumeran los requisitos contemplados en el apartado de servicios profesionales:

1. Mínimo de 10 jornadas de técnico certificado en la solución propuesta para llevar a cabo la implantación de la solución en Canal de Isabel II S.A
2. Bolsa de 400 horas de técnico certificado en la solución, a utilizar bajo demanda y de manera opcional durante el ciclo de vida del contrato de 4 años y descritas a continuación

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4. Mantenimiento y Soporte Técnico

4.1. Mantenimiento

El soporte y mantenimiento de la infraestructura y software mencionado se contempla durante 4 años y contará tanto con soporte del fabricante, como con soporte avanzado del partner que sea adjudicatario del contrato, incluyendo actualizaciones software/firmware y soporte técnico. El instalador dispondrá de personal acreditado y certificado en la solución.

El mantenimiento de las licencias y suscripciones necesarias lo proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.

4.2. Características Soporte Técnico

Los productos contemplados durante la vigencia del contrato tendrán un nivel de soporte con los siguientes niveles de servicio (tiempo de respuesta):

Severidad	Producción (24x7)
Crítico (severidad 1)	30 minutos o menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Mediana (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (severidad 4)	12 horas laborables

Los niveles de severidad se definen como:

Severidad 1

- Los servidores de Producción u otros sistemas de misión crítica se encuentran caídos y no existe ningún workaround inmediato.
- Toda o una gran parte de los datos de misión crítica sufren alto riesgo de pérdida o corrupción.
- Ha sufrido una importante pérdida de servicio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Sus operaciones de negocio se han interrumpido de forma severa.
- Una incidencia de Severidad 1 requiere por parte del cliente la dedicación de recursos disponibles para trabajar sobre la incidencia de una forma continuada durante las horas de contrato.

Severidad 2

- Deficiencias en las principales funcionalidades del servicio.
- El servicio puede continuar de una forma restringida, aunque la productividad a largo plazo se puede ver seriamente afectada.
- Un objetivo importante está en riesgo. Subsiguientes pasos se pueden ver afectados.
- Existe un workaround temporal.

Severidad 3

- Pérdida de funcionalidad parcial o no crítica del software.
- Deficiencias en la operación de algunos componentes, pero permite al usuario continuar usando el software.
- Hitos de la instalación inicial no están en riesgo.

Severidad 4

- Cuestiones generales de uso.

Problemas superficiales, incluyendo errores en la documentación.

Así mismo, el servicio de soporte debe responder a las siguientes características:

Descripción:	Soporte Producción
Horas de Operación	24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
Updates de Productos	Sí
Actualización de Productos	Sí
Productos Soportados	Todos

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Método de Acceso	Telefónico/Web
Soporte Remoto	Sí
Acceso al website de fabricante	Sí
Número máximo de administradores de soporte por contrato	6
Número de requerimientos de soporte	Ilimitado
Soporte Insitu para casos excepcionales	Sí
Tiempo de respuesta telefónico objetivo: todas las severidades	Transferencia en vivo
Crítico (Severidad1)	30 minutos ó menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Media (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (Severidad 4)	12 horas laborables

El soporte contratado incluye el acceso a parches y releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión de los mismos liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de las pertinentes actualizaciones.

En caso de que se determine oportuna la introducción de estos nuevos parches, releases, correcciones o actualizaciones de software, la instalación correrá a cargo del adjudicatario dentro del contrato de soporte, bien mediante una actuación “in-situ” o en remoto, según lo aconseje el tipo de actualización y siempre en coordinación con el personal de Canal.

Después de dichas actualizaciones, el adjudicatario llevará a cabo un período de observación de tres días durante el cual el soporte técnico estará disponible 24x7, pudiendo ser requerido su acceso al sistema e incluso la intervención en local en un plazo inferior a 2 horas en caso de incidencia grave.

El adjudicatario comunicará al Canal de Isabel II, la disponibilidad de nuevas versiones de software tan pronto como disponga de la información proporcionada por el fabricante sobre el contenido y la fecha de aparición de las mismas.

Todas las modificaciones software que se introduzcan en el sistema deberán ser compatibles con los elementos existentes en la actualidad. En ningún momento la introducción de una corrección software o nueva versión supondrá la pérdida de prestaciones existentes o la obligación de cambiar el modo de funcionamiento del sistema.

Será responsabilidad del adjudicatario informar periódicamente y con la antelación suficiente al Canal de Isabel II de la posible obsolescencia de los equipos hardware y software que componen la solución con indicación de aquellos que los sustituirán.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

En caso de que fuera necesario, el adjudicatario estará obligado a llevar a cabo pruebas previas de compatibilidad de las nuevas versiones de software antes de proceder a instalar las mismas en la red de Canal de Isabel II. Para ello, el adjudicatario deberá disponer de una maqueta o entorno de pruebas, donde probar y validar las nuevas correcciones o versiones de software, previamente a la implantación de las mismas en la red, siguiendo un protocolo que recogerá las medidas y comprobaciones sugerido por el adjudicatario a Canal de Isabel II, así como aquellas otras que se acuerden entre el contratista y Canal de Isabel II.

4.3. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.4. Bolsa de horas.

El Proponente deberá ofertar una bolsa de horas por parte de técnicos certificados en la solución ofertada para asistencias técnicas que puedan cubrir, entre otros, las siguientes necesidades:

- Estudios de análisis y nuevas configuraciones.
- Consultoría.
- Resolución de problemas complejos.

Se estiman un total de (400 horas) a lo largo de los 4 años de duración del contrato. Dicha bolsa de horas será consumida a discreción de Canal de Isabel II en la cantidad que fuere necesaria en función de las necesidades que se planteen.

Es objeto de definición de la oferta las condiciones de uso de estas horas, así como la especificación del método/herramienta que se utilizará para gestionar las mismas en lo que se refiere al consumo presupuestario sobre el contrato.

Las condiciones de obligado cumplimiento asociadas a la bolsa de horas son las que se citan a continuación:

- La bolsa de horas está destinada a cubrir trabajos planificados. En cualquier caso, se debe contemplar la atención a una solicitud de uso de la bolsa en un plazo no superior a los 5 días laborables.
- La asistencia técnica se podrá realizar de forma presencial en las oficinas centrales de Canal de Isabel II S.A (Calle Santa Engracia, 125) o de forma remota, bajo acuerdo y conveniencia de las

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

partes. No se contemplan consumos de bolsa de horas por desplazamiento, pudiendo establecer una sesión remota en caso de que se planifique para un total de menos de 4 horas.

- Las asistencias técnicas deben ser llevadas a cabo por un técnico certificado en el producto objeto de la asistencia. Se debe adjuntar en la oferta el número de técnicos certificados asociados al servicio de bolsa de horas, junto con el tipo de certificación.
- Se ha dimensionado la bolsa de hora para un escenario máximo de uso de 400 horas, sin perjuicio de que Canal de Isabel II S.A pueda utilizar un mayor o menor número de horas de esta en función de las necesidades que surjan durante el año de duración del contrato. La facturación de las horas se realizará según el precio/hora que se fije en la oferta una vez se haya consumido el uso de estas, siendo responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento actualizado del detalle de las horas consumidas y el reflejo de las disponibles en cada momento.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5. Seguimiento y Documentación

Con independencia de los controles que realizará Canal de Isabel II sobre los suministros de suscripciones objeto del contrato y consumo de la bolsa de horas, el Adjudicatario está obligado a llevar el control del suministro, tanto en lo que se refiere a plazos como a presupuesto. Para ello se han de presentar los medios técnicos (plantillas, portal de seguimiento ...) que se utilizarán para dar cobertura a esta labor.

Como mínimo el sistema ha de cubrir el seguimiento de las fechas de solicitud y entrega o ejecución de tareas sobre la bolsa de horas, así como del consumo de presupuesto. Esta información ha de estar actualizada diariamente y disponible bajo demanda, bien a través de publicación a través de portal, bien a través de otros mecanismos, sin perjuicio de generación de un informe que se entregue con periodicidad mensual.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto ADQUISICION DE CLUSTER DE FIREWALL PARA SEGMENTACIÓN DEL TRÁFICO INTERNO DE LA RED CORPORATIVA DE CANAL DE ISABEL II 112/2022	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

6. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electrónicamente por
MARIO OLIAS GARCIA
el día 04-08-2022 10:47:34

Jefe del Área de Infraestructura Informática

Firmado electrónicamente por
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA
el día 04-08-2022 11:10:33

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electrónicamente por
MÓNICA FIERRO MARTÍN
el día 04-08-2022 11:40:36

Directora de Recursos