



UNIVERSIDAD DE JAÉN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN DE AMENAZAS.

NÚMERO DE EXPEDIENTE	2011/30
TIPO DE CONTRATO	SERVICIO
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	ABIERTO
CRITERIOS	VARIOS CRITERIOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es el servicio de mantenimiento del sistema unificado de gestión de amenazas (“Unified Threat Management”, de ahora en adelante, UTM en alta disponibilidad), que actualmente se encuentra operativo en las instalaciones de la Universidad de Jaén.

2. CONSIDERACIONES DE CARÁCTER GENERAL.

2.1. El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto fijar los requisitos, que obligatoriamente ha de cumplir el servicio ofrecido.

2.2. Las condiciones establecidas en el presente pliego, han de entenderse como mínimas exigidas, haciéndose constar, en su caso, las que serán objeto de especial valoración. Sin embargo, estas prescripciones técnicas, son de carácter abierto, permitiendo la posibilidad a los distintos ofertantes la presentación de la mejor solución posible a las necesidades y requerimientos solicitados. En este sentido, se valorará especialmente la claridad y detalle con que se aborden las soluciones ofertadas.

2.3. En todo caso, se presentará UNA ÚNICA OFERTA, que podrá mejorar las condiciones mínimas. No se tendrán en cuenta otras ofertas ni se puntuarán.

3. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

3.1. El plazo de ejecución del contrato será por dos años, contados a partir de la fecha de formalización del mismo.

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

4.1. Actualmente la Universidad posee el siguiente equipamiento UTM y servicios asociados:

Subsistema 1: Perímetro y troncal-Subredes internas (con un nivel alto de criticidad y seguridad):

- 2 Equipos Fortigate 3810A en funcionamiento activo-pasivo.
- 2 Servicios de Fortinet: Fortigate 3810A Bundle 24x7 durante 1 año. Incluyendo los servicios de IPS, AV, Fitrado Web, Antispam y el servicio de mantenimiento Forticare 24x7. **Fecha fin de servicio: 07-02-2012**

Subsistema 2: Subredes internas (con un nivel medio de criticidad y seguridad):

- 2 Equipos Fortigate 1000A en funcionamiento activo-pasivo.

- 2 Servicios de Fortinet: Fortigate 1000A Bundle 24x7 durante 1 año. Incluyendo los servicios de IPS, AV, Fitrado Web, Antispam y el servicio de mantenimiento Forticare 24x7. **Fecha fin de servicio: 07-02-2012**

Subsistema 3: Gestión centralizada:

- 1 Equipo Fortianalyzer 2000A-HD500.
- 1 Servicio de Fortinet: Fortianalyzer 2000A-HD500 mantenimiento extendido durante 1 año. Incluyendo los servicios de Forticare 24x7, 24x7 phone, Advanced HW y OS updates. **Fecha fin de servicio: 07-02-2012**

Además dispone de un servicio de soporte personalizado con fecha de fin de soporte: 05-01-2012 y en la modalidad de 8x5:

- Atención telefónica:
 - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a jueves de 8:30 a 18:30 horas y viernes de 8:00 a 15:00 horas.
 - Del 1 de julio al 31 de agosto: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- Atención por correo electrónico.
- Atención vía web.
- Tiempo de respuesta: Inferior a 3 horas.
- Tiempo de suministro de repuesto: 24 horas, siguiente día laborable (NBD, Next Business Day).
- Tiempo de resolución: 24 horas, siguiente día laborable para incidencias graves y medias. 48 horas, siguientes dos días laborables para incidencias leves.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

- El licitador ofertará un servicio mantenimiento de un mínimo de 2 años, es decir, hasta el 07-02-2014; a partir de la fecha de fin de servicio de los subsistemas descritos anteriormente. Sería necesario alinear las fechas de fin de servicio del equipamiento con la fecha de fin de soporte personalizado.
- El mantenimiento deberá mantener los servicios actuales, incluyendo:
 - Servicios asociados a cada uno de los subsistemas.
 - Actualizaciones de nuevo firmware, software y/o parches, en el equipamiento ofertado, por parte de la empresa adjudicataria.
 - Actualizaciones automáticas para las suscripciones contratadas: patrones de virus e IDS/IPS, filtrado web y antispam.
 - Soporte de consulta telefónica.
 - Tiempo de respuesta inferior a 3 horas y resolución inferior a 24 horas en horario laboral para incidencias graves y medias.

- Soporte de reposición de hardware y asistencia “in-situ” sin limitación de personal técnico especializado (incluyendo desplazamiento, dietas y mano de obra) al día siguiente laboral (Next Business Day, NBD).
- Sistema CRM/Helpdesk vía web para la apertura, gestión y seguimiento de incidencias y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (ANS).

El servicio de mantenimiento se entenderá siempre de 2º nivel, siendo el 1er. nivel realizado por el personal técnico del Servicio de Informática asignado a estas tareas.

El adjudicatario deberá poseer la siguiente certificación, **que deberá acreditarse en la documentación técnica del proyecto presentado mediante copia de los certificados correspondientes:**

- Calificación de Gold Partner por parte de Fortinet.
- Al menos disponer de 2 técnicos con los siguientes certificados: FCNSP Fortinet Certified Network Security Professional.

6. DOCUMENTACIÓN, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN.

6.1. La documentación de la propuesta técnica deberá incluir:

- Especificación detallada de los servicios ofrecidos.
- Personal técnico de soporte (incluyendo además fotocopia de los certificados FCNSP Fortinet Certified Network Security Professional).
- Documentación de los acuerdos de nivel de servicio del soporte y mantenimiento.
- Compromiso escrito del fabricante y del adjudicatario expresando su intención de mantener los precios ofertados en los servicios asociados en este concurso durante el tiempo que se mantenga esta alianza tecnológica con la Universidad de Jaén, incrementándose estos sólo con el IPC anual de España y la posible influencia de la relación Euro/Dólar.

6.2. El proceso de inicio del servicio de mantenimiento se desarrollará según las directrices que establezca la Universidad de Jaén.

6.3. Una vez realizada la puesta en servicio, el adjudicatario proporcionará en formato electrónico, para la Universidad de Jaén y en el plazo máximo de 2 semanas, la siguiente información:

- Documentación técnica de mantenimiento, en caso necesario.

7. CRONOLOGÍA DE ACTIVIDADES Y TIEMPO DE EJECUCIÓN.

7.1. Los ofertantes, aportarán un cronograma del proyecto en el que se indiquen con claridad las tareas a efectuar, con la finalidad de garantizar que la ejecución de trabajo objeto del pliego se desarrolle en los plazos y fechas establecidas.

7.2. En este cronograma se tendrá en cuenta que el plazo de recepción e inicio de los servicios de mantenimiento contratados se corresponderán con las fechas de renovación del fabricante actualmente vigentes.

8. LUGAR DE ENTREGA E INSTALACIÓN.

8.1. Los servicios asociados contratados se instalarán en las dependencias del Servicio de Informática de la Universidad de Jaén para los equipamientos descritos, situados en el edificio Zabaleta. Igualmente este será el lugar de entrega de la documentación necesaria.

9. CONFIDENCIALIDAD.

9.1. El ofertante se comprometerá a mantener la más estricta confidencialidad sobre la información que la Universidad de Jaén pueda ofrecerle para la realización del proyecto ofertado, así como durante la instalación y funcionamiento del mismo, en caso de ser adjudicatario.

Esta misma confidencialidad se mantendrá para toda aquella documentación que el proyecto genere en todos sus formatos.

9.2. Asimismo, el personal que por parte de los ofertantes participen directa o indirectamente en el desarrollo del proyecto no podrán facilitar informaciones provenientes de la Universidad de Jaén, excepto a otros participantes directamente implicados en el mismo y siempre bajo la autorización de los responsables del proyecto en la propia Universidad.