Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Prestación de servicios de gestión para la renovación de licencias y soporte del fabricante para el mantenimiento del equipamiento de Seguridad Perimetral de VEIASA

CF050-18-060

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ANTECEDENTES 3
3. ALCANCE 5
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 5
5. INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO 7
6. NIVEL DE SERVICIO 8
6.1. Definiciones 8
6.2. Prestaciones del servicio 9
6.3. Entregables del proyecto 11
7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 11
7.1. Equipo de Proyecto 11
7.2. Metodologías 12
7.3. Conformidad con madeja 12
7.4. Marco de seguridad 13
7.5. Uso de Infraestructuras TIC y herramientas corporativas 13
7.6. Liberación del código resultante 13
7.7. Equipamiento necesario 14
7.8. Plazos 15
8. CONDICIONES GENERALES 15
8.1. Propiedad de los Trabajos 15
8.2. Transferencia tecnológica 15
8.3. Control de Calidad 15
8.4. Garantía 16

1. INTRODUCCIÓN

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A, en adelante VEIASA, es una empresa del Sector Público Andaluz, adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

VEIASA se encuentra actualmente inmersa en la implantación de un proyecto de Seguridad Perimetral para garantizar la integridad, fiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información. En la fase actual del proyecto, se pretende aumentar la seguridad perimetral en sus ITVs y Laboratorios Provinciales de Metrología mediante la implantación de unos cortafuegos Check Point NGTP 1180 mediante su configuración en alta disponibilidad (en modo activo-pasivo) y garantizar la continuidad del servicio en caso de fallo o caída de uno de ellos.

La gestión de esta infraestructura de seguridad perimetral de las sedes remotas se realizará de manera centralizada a través de una consola de gestión virtualizada con Check Point Security Management Server desplegada en los Servicios Centrales y se complementa con un cluster Activo/Pasivo de cortafuegos de la marca Check Point 12200 Appliance para dichas dependencias. Tambien se utiliza la tecnología SmartLog y SmartReport para el análisis de amenazas con NGSE.

2. ANTECEDENTES

Dentro del ámbito del Plan de Sistemas de VEIASA realizado en el año 2011, se establece la necesidad de impulsar la Seguridad de la Información, con el objetivo de cumplir los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad, y las ISO 27.001. Fruto de esta necesidad, se lanza un proyecto para la implantación de un sistema de cortafuegos corporativos que protejan tanto la sede central como las aproximadamente 70 estaciones distribuidas por toda Andalucía.

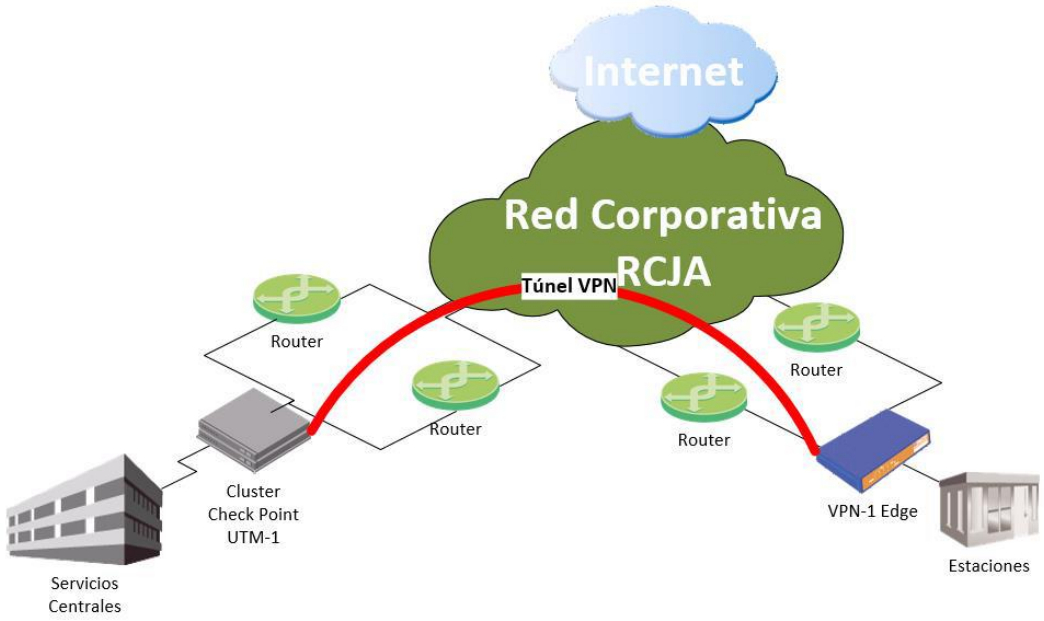
En el año 2012, VEIASA licitó sendos concursos para el suministro e implantación de la infraestructura necesaria. La arquitectura de red prevista inicialmente por el proyecto se basa en una solución de seguridad perimetral distribuida. Esta se define mediante la implantación de los sistemas de seguridad central (Appliances Check Point UTM-1) y los dispositivos Check Point UTM-1 Edge en las Estaciones.

El tráfico a internet es filtrado por los sistemas de seguridad establecidos en los SSCC.

El proyecto se inició dividido en dos fases:

- Fase I: Implantación de servicios centrales
- Fase II: Despliegue e integración de Estaciones y Laboratorios

La Fase I del proyecto se encuentra terminada en su totalidad. Mientras que la Fase II se encuentra detenida tras detectarse la necesidad de realizar cambios sustanciales en el planteamiento inicial. Estos cambios se focalizan fundamentalmente en cambiar el modelo de acceso a Internet de las sedes (para que puedan acceder a internet sin tener que pasar por los servicios centrales) y en dotar a las estaciones de una infraestructura de alta disponibilidad para los cortafuegos:



Para poder realizar los cambios necesarios en el modelo de implantación, en el año 2015 VEIASA ha realizado una nueva licitación (expediente VEISUM1214 con referencia de publicación 2015-0000002007 en la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía). Dicha licitación tenía el doble objetivo de:

- Adquisición de los cortafuegos complementarios Checkpoint NGTP 1180 para la clusterización y dotación de alta disponibilidad a estas infraestructuras en las estaciones.
- Actualización de las licencias de software para los dispositivos existentes
- Suministro de herramientas complementarias (SIEM y reporting) para la gestión centralizada de toda la infraestructura.

Tras la adjudicación y suministro de dicha infraestructura, VEIASA ya ha puesto en marcha por sus propios medios y con recursos internos los cambios necesarios a nivel de servicios centrales, así como diversos proyectos pilotos para la implantación de este nuevo modelo de seguridad en alta disponibilidad.

Una vez completados dichos proyectos pilotos, nos encontramos con la necesidad de renovar el licenciamiento y soporte de fabricante de toda la infraestructura de equipamiento relativo a Seguridad Perimetral de VEIASA actualmente en producción.

3. ALCANCE

El objeto del presente pliego, es la contratación de la prestación de los servicios de gestión para la renovación de licencias y del mantenimiento y soporte 24x7, durante 2 años, de todo el equipamiento hardware y software de VEIASA relacionado con la Seguridad Perimetral actualmente desplegado y en producción, de acuerdo a las Políticas y Normativas de Seguridad de la Información existente.

3.1. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.

El objeto del presente pliego no puede dividirse en Lotes, ya que la unidad funcional es única, consistente en la prestación de los servicios objeto de licitación que tendrán como finalidad única el servicio integral de gestión de renovación de licencias y soporte de un único fabricante para la totalidad de la infraestructura de cortafuegos de la red de VEIASA.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento y soporte 24x7 sobre los elementos objeto del presente pliego debe comprender los siguientes servicios:

- La empresa adjudicataria del servicio, debe realizar las gestiones y trámites necesarios en nombre de VEIASA con el fabricante Checkpoint para la renovación de las licencias de los productos indicadas en este PPT.
- El servicio de Soporte 24x7 debe ser proporcionado en español y por personal que disponga de la acreditación v/o certificación delos fabricante para la prestación de dicho servicio.
- Soporte y gestión de incidentes: respuesta inmediata y aplicación de solución.

- Servicio de sustitución de hardware por un dispositivo de las mismas o superiores características que el averiado y 100% compatible con éste. En este sentido, la empresa adjudicataria del mantenimiento y soporte objeto de este pliego debe tener disponibilidad para la sustitución de los equipos referenciados en el pliego, y en caso de no tenerla, asumirá el coste del cambio a un modelo superior al del dispositivo averiado, e igualmente en el caso de que no sean compatibles entre ellos. También deberá asumir los servicios profesionales asociados.
- La empresa adjudicataria deberá realizar las gestiones y trámites necesarios con el fabricante de los productos relacionados para la realización del RMA en caso de avería de alguno de los equipos bajo cobertura de este PPT.
- Informes periódicos de los Servicios de Soporte.
- Acceso inmediato a información de vulnerabilidades y agujeros de seguridad.
- Servicio de Interlocución con el Servicio de Soporte del Fabricante.
- Consultas Técnicas.
- Resolución de Incidencias.
- Mantenimiento Software y Firmware de los dispositivos:
    - Servicio de Notificación de Nuevas Versiones y Vulnerabilidades
    - Servicio de actualización y migración de versiones, tanto en los casos en que estas actualizaciones/migraciones vengan impuestas por vulnerabilidades detectadas, por fin de ciclo de vida de las versiones instaladas, por mejoras en la funcionalidad especialmente necesarias para VEIASA, por "bugs" detectados que impidan el correcto funcionamiento de los dispositivos o por necesidades especiales que pudieran surgir a VEIASA.
- El nivel de soporte exigido con el fabricante Checkpoint es **Premium Collaborative Enterprise Support**

Servicio de soporte	Premium Collaborative Enterprise Support
SLA Básico	7x24, 365 días
Técnicos de soporte	Premium Support Engineer
Casos de soporte ilimitados	Sí
Tiempo de respuesta para incidencias con severidad 1	30 minutos
Tiempo de respuesta para incidencias con severidad 2	2 horas
Tiempo de respuesta para incidencias con severidad 3 y 4	4 horas
Acceso a hot fixes y service packs	Sí
Acceso a actualizaciones mayores y mejoras	Sí

Acceso a foros de Check Point	Acceso total (lectura/escritura)
Acceso a la SecureKnowledge de Check Point	Expert
Autorización RMA	Partner
Método de envío de RMA	Next Flight Out / Express Delivery (si aplica) or Same Business Day

- Fecha de fin de soporte único: Todas las suscripciones incluidas en el contrato tendrán una misma fecha de fin de soporte, independientemente de las fechas en que hayan comenzado, y que será coincidente con la fecha de finalización del contrato objeto de la presente licitación.

5. INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO

Los elementos descritos en la siguiente tabla se corresponden con los equipos y servicios desplegados en 4 ITVs (La Rinconada, Écija, Carmona y Córdoba) así como en las Oficinas Centrales.

Cada una de las ITVs cuenta con un cluster de 2 equipos Checkpoint 1180 NGTP. Los SSCC tienen desplegado un cluster Checkpoint 12200 NGTP.

Account Id	Account Name	Product Type	Product
7981486	VEAISA 2017	12000 Appliances	CPAP-SG12200-NGTP
7981486	VEAISA 2017	12000 Appliances	CPAP-SG12200-NGTP
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP-W-WORLD
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP-W-WORLD
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP-W-WORLD
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP-W-WORLD
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP
7981486	VEAISA 2017	Small Business	CPAP-SG1180-NGTP
7981486	VEAISA 2017	Attached Software Blades	CPSB-EVNT-CU000-U
7981486	VEAISA 2017	Attached Software Blades	CPSB-MOB-U
7981486	VEAISA 2017	Attached Software Blades	CPSB-RPRT-CU000-U
7981486	VEAISA 2017	Attached Software Blades	CPSB-MOB-U

7981486	VEAISA 2017	Software Products	CPSM-CU000
7981486	VEAISA 2017	Software Products	CPSM-PU007

6. NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se describen una serie de consideraciones adicionales que VEIASA entiende como claves a la hora de establecer las condiciones del servicio ofertado.

6.1. Definiciones

En primer lugar se exponen una serie de definiciones que afectarán a los indicadores del ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio):

Tiempo de respuesta:

Tiempo que se tarda desde que la incidencia / petición es creada hasta que es atendida por primera vez por el equipo de soporte de nivel 1.

Tiempo de resolución:

Tiempo total que se tarda en resolver una incidencia, desde que se crea hasta que es resuelta por cualquier nivel de soporte.

Criticidad:

Con carácter general, se define la prioridad de la incidencia en función del impacto en el negocio y la urgencia según la siguiente categorización:

Prioridad	Impacto	Urgencia
1	Crítico	Alta
2	Alto	Alta
3	Alto	Medio
3	Medio	Alta
3	Crítico	Baja
4	Alto	Baja
4	Medio	Medio
4	Bajo	Alta
5	Medio	Baja
5	Bajo	Medio
5	Bajo	Bajo

La urgencia y el impacto por defecto de cada tipología están definidos en el catálogo de incidencias y peticiones de servicio de VEIASA.

No obstante, independientemente de la urgencia y el impacto que tenga una incidencia y/o petición, se considerará además crítica una incidencia si cumple uno de los supuestos definidos en el procedimiento de gestión de incidencias críticas existente en VEIASA, siendo por tanto ésta quien determine en cada caso el grado de prioridad, impacto y urgencia de las incidencias.

6.2. Prestaciones del servicio

6.2.1. Horario de soporte

Las características de los tipos de soporte son:

- **Soporte tipo Horario apertura centros de trabajo VEIASA**. Dispone del siguiente horario de atención:

Día	Horario
Lunes a Viernes	De 7:00 a 20:30
Sábados	De 8:00 a 13:00

- **Soporte tipo 24x7**. Dispone de un horario de atención las 24 horas los 365 días del año.
- **Soporte presencial SS.CC**. Dispone de un horario de atención presencial en SS.CC de VEIASA (C/ Albert Einstein,nº2 – 41092 Sevilla) en horario de apertura de este centro de trabajo:

Día	Horario
Lunes a Viernes	De 7:00 a 20:30

Este soporte está orientado a resolución de incidencias de alta prioridad (valores 1,2 y/o 3 de la tabla del epígrafe *6.1 Definiciones*) y requieren de respuesta presencial en la Sede Central de VEIASA en un tiempo menor a 10 minutos.

Para todos los tipos el número de casos tramitables debe ser ilimitado.

6.2.2. Tiempo máximo de respuesta

La siguiente matriz determina los tiempos máximos de respuesta de una incidencia en función de su prioridad.

Prioridad de la incidencia	Tiempo Máximo de Respuesta
Máxima (1-2)	10 minutos
Media (3-4)	30 minutos
Baja (5)	1 hora

6.2.3. Tiempos máximos de resolución

La siguiente matriz determina los tiempos máximos de resolución de una incidencia en función de su prioridad.

Prioridad de la incidencia	Tiempo Máximo de Resolución Incidencias Hardware (incluye tiempo de respuesta)
Máxima (1-2)	Los comprometidos por el fabricante
Media (3-4)	Los comprometidos por el fabricante
Baja (5)	Los comprometidos por el fabricante

6.3. Entregables del proyecto

6.3.1. Informes

Bajo petición de VEIASA, el adjudicatario entregará un informe con los datos que permitan a VEIASA realizar el seguimiento del servicio y el cálculo de las penalizaciones. El informe contendrá al menos los siguientes campos:

- Volumetría y datos estadísticos tanto de incidencias como de actuaciones realizadas
- Planificación mensual de los mantenimientos preventivos a propuestos.
- Mantenimiento preventivos realizados y su resultado
- Acciones correctivas realizadas
- Propuestas de mejora del servicio.
- Periodicidad del informe seguimiento
- Inclusión de datos históricos.

La presentación del informe y su aprobación por parte del Responsable de Proyecto de VEIASA será condición necesaria para el abono de la/s factura/s.

7. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Todos los trabajos a realizar dentro del alcance de este proyecto se realizarán bajo la dirección técnica del Responsable del Proyecto por parte de VEIASA y dentro del marco general del proyecto.

Todas las actividades y entregables tienen que ser supervisados y acordados por el Responsable del Proyecto de VEIASA.

7.1. Equipo de Proyecto

Para la realización de estos trabajos, el licitador deberá aportar un mínimo de tres técnicos, que deberán contar con la certificación oficial del fabricante Check Point, de conformidad con el requisito de solvencia técnica establecido en el Anexo 4 del Cuadro Resumen, y con una experiencia profesional mínima de 3 años en proyectos relativos al objeto de esta licitación, que se acreditará mediante el CV y la referencia específica que acrediten dichos trabajos, conforme a lo establecido en el Anexo 7 del Cuadro Resumen.

El adjudicatario se compromete a realizar el proyecto con el personal propuesto en su oferta. La sustitución de cualquiera de estos técnicos (por uno equivalente o superior)

antes o durante la ejecución del proyecto deberá ser justificada (por un motivo de fuerza mayor) y aprobada expresamente por VEIASA. El incumplimiento del compromiso de equipo de trabajo para la realización del proyecto, será razón suficiente para la resolución del contrato con la empresa adjudicataria.

Si a juicio de VEIASA, alguno de los técnicos propuestos no ejecutara los servicios conforme a las exigencias del presente pliego, deberá ser sustituido adecuadamente en un plazo de 1 semana, sin que esto afecte ni a la planificación de trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto.

7.2. Metodologías

El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto, así como cualquier documentación adicional que, a juicio de VEIASA, sea necesaria para alcanzar los objetivos del producto en cada momento.

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. El Responsable del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Todos los productos obtenidos en el marco de este proyecto se adaptarán a los estándares de todo tipo (codificación, identidad corporativa, nomenclatura, etc.) definidos por VEIASA.

7.3. Conformidad con madeja

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por madeja (marco de desarrollo de la junta de Andalucía), así como las pautas y procedimientos definidos en este. Como norma general, se aplicarán aquellas pautas y procedimientos de carácter obligatorio. Para el resto, el grado de aplicación será establecido por la dirección de proyecto.

La versión actual de madeja estará disponible en la dirección http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/ donde también podrá consultarse el histórico de versiones.

7.4. Marco de seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad(ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

7.5. Uso de Infraestructuras TIC y herramientas corporativas

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

7.6. Liberación del código resultante

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado

pasará a formar parte del repositorio de software libre de la junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la junta de Andalucía; viniendo acompañada además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable por otras administraciones públicas. Dichas administraciones interesadas en este software tendrán que realizar una solicitud previa a la Consejería impulsora de dicho software para poder realizar la implantación del mismo.

7.7. Equipamiento necesario

El personal de la empresa adjudicataria prestará los servicios con sus propios equipos de trabajo (vehículos, ordenadores portátiles, etc.).

En el caso de que el adjudicatario realice los trabajos desde sus propias instalaciones, debiendo disponer para ello de un entorno de trabajo similar y compatible con los entornos tecnológicos de desarrollo de VEIASA, así como de las comunicaciones con VEIASA (voz y datos) necesarios para la correcta realización de los trabajos.

En los casos de trabajos realizados puntualmente en las instalaciones de VEIASA, el personal de la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información de VEIASA su puesto de trabajo, para la conexión a las instalaciones informáticas de VEIASA, de acuerdo con su normativa de seguridad interna.

Los requerimientos exigidos en el equipamiento de la empresa adjudicataria en el Anexo 4 del Cuadro Resumen pueden ser gestionados con la Unidad de Mantenimiento Sistemas de Información para su correcta integración con los sistemas de VEIASA.

7.8. Plazos

El contrato tendrá una duración de 24 meses. Llegado su vencimiento, éste no podrá ser susceptible de prórroga en ningún caso.

8. CONDICIONES GENERALES

8.1. Propiedad de los Trabajos

Todos los trabajos realizados dentro del ámbito de este contrato serán propiedad exclusiva de la Junta de Andalucía (VEIASA), sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros sin la expresa autorización de la Junta de Andalucía.

8.2. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por VEIASA la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos realizados, así como de las circunstancias en que se desarrollan, de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encuentra actualizada a la finalización de los trabajos.

8.3. Control de Calidad

Los trabajos realizados deberán cumplir lo exigido y estándares de VEIASA, y atenderán a los principios de eficiencia y calidad de realización, requiriéndose la aceptación formal de VEIASA.

Le corresponden a VEIASA los poderes de verificación y control de la empresa adjudicataria establecido en la LCSP, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa adjudicataria. Así, corresponde a VEIASA, a través de la persona designada como responsable del contrato, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones

necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa adjudicataria.

8.4. Garantía

El adjudicatario deberá garantizar los trabajos realizados al menos durante 24 meses a contar desde la entrega y validación del correcto funcionamiento de los mismos.

Cualquier modificación o corrección que se requiera por defecto en la calidad de los productos entregados, correrá por cuenta del adjudicatario.

Propuesta de redacción elaborada por: Rafael Rodriguez Morales, Jefe Unidad Mantenimiento SSII.

Firmado por: Enrique García Luján, Director Unidad Económica Financiera y de Sistemas de Información.