PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE 28 SWITCHES PARA LA AGENCIA ANDALUZA DE INSTITUCIONES CULTURALES, PARA SUSTITUIR LOS EXISTENTES POR OBSOLESCENCIA O AVERÍA

CONTR2023 001000741

Ntra. Ref: E23-002201

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 1 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Índice

1. Introducción 3
2. Descripción del Suministro 3
3. Condiciones generales de realización 7
   3.1. Instalación y puesta en marcha 7
   3.2. Propiedad Intelectual del Resultado de los Trabajos 7
   3.3. Confidencialidad de la Información y Tratamiento D.C.P. 7
   3.4. Seguridad de los Sistemas de Información 8
   3.5. Gestión de usuarios y control de acceso 8
   3.6. Inventariado CRIJA 8
   3.7. Interoperabilidad 9
4. Lugar y plazo de entrega 9
5. Garantía 10
6. ANEXO I, Diagramas 12
   6.1. Diagrama de red Servicios Centrales - AAIICC-SEV-021-(Estadio) 12
   6.2. Diagrama de red AAIICC-SEV-010-Teatro Central 12
   6.3. Diagrama de red AAIICC-SEV-011- Casa Murillo 13
   6.4. Diagrama de red Centro AAIICC-ALM Almería 13

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 2 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales (en adelante la Agencia), es una agencia empresarial de las previstas en la letra b) del apartado 1 del artículo 68 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía.

Tiene como objetivo el optimizar, en términos de eficacia y economía, la gestión de los recursos públicos que la Administración de la Junta de Andalucía destina a la cultura, así como aquellos recursos obtenidos en el ejercicio de su actividad como consecuencia de la prestación de bienes y servicios que se entreguen o realicen, contribuyendo al acceso a los bienes culturales en condiciones de igualdad, y la participación equitativa de las personas, mujeres y hombres, en las actividades culturales.

La Agencia, lleva a cabo las tareas técnicas y de gestión requeridas para el desarrollo y ejecución de las funciones descritas en el artículo 6 de sus Estatutos y de cuantas otras se le atribuyan, mediante la dirección, organización, producción, fomento, promoción, difusión y divulgación de programas, instituciones, equipamientos e instalaciones culturales.

El equipamiento tecnológico de la Agencia juega un papel importante como herramienta de apoyo al desarrollo de las funciones descritas anteriormente. En la infraestructura de red LAN de la Agencia se sustentan todos los servicios corporativos y sistemas de información que son a su vez herramientas de trabajo esenciales para el desarrollo de cualquier actividad de la organización; por tanto, tienen carácter crítico para la misma, según se establece en el análisis de riesgos de los sistemas de información a los que es de aplicación el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Para mantener la infraestructura anterior en un nivel alto de seguridad, la Agencia necesita actualizar su electrónica de red, para lo cual requiere la sustitución de los switches actuales por otros nuevos.

Además, para la securización de sus redes LAN, la Agencia utiliza firewalls del fabricante Fortinet que permiten la integración con los switches del mismo fabricante para extender la seguridad a todos los niveles de la red, además de centralizar la gestión de la misma, facilitando la labor de los administradores de red.

El presente pliego establece los requisitos mínimos que deben cumplir las ofertas presentadas por los licitadores.

2.DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales, está interesada en la sustitución de veintiocho (28) de sus conmutadores de red (switches), de diversas marcas y modelos, con más de diez años de antigüedad, por nuevos dispositivos que implementen los estándares de seguridad más recientes.

Se requiere que, como mínimo, que estos dispositivos cuenten con las siguientes características:

- 48 puertos GbE.
- 4 puertos 10GbE SFP+.
- 1 RU de altura como máximo.
- Capacidad de conmutación (dúplex): 176 Gbps
- Paquetes por segundo (dúplex): 260 MPPS

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 3 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- MAC Address Storage: 32 K
- Latencia de red: Inferior a 1 µs
- VLANs soportadas: 4K
- Posibilidad de montaje apilado o “en stack”, para que funcionen como una única unidad (Deben incluir todos los elementos necesarios para ello: cables, etc.)
- Puerto de consola para administración.
- Capacidad de agrupación de puertos o “Link aggregation”.
- Deben cumplir los siguientes estándares y protocolos:
  - Spanning Tree IEEE 802.1D
  - Autenticación de red IEEE 802.1X
  - VLANs IEEE 802.1Q
  - Prioridad IEEE 802.1p
  - SNMPv3
- Debe incluir soporte del fabricante durante un periodo mínimo de 3 años y garantía de por vida.
- Deben incluir todos los elementos necesarios para las características especificadas, transceptores necesarios para los puertos (fibra o cobre), cables de stacking, etc.

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Compatibilidad IPv4 e IPv6
  - Unicast/Multicast
  - 802.1Q Vlan
  - LACP para la agregación de puertos.
- Gestión y administración
  - Posibilidad de volver a una configuración anterior (Rollback)
  - Capacidad de gestión a través de línea de comandos o “CLI”. Tanto a través del puerto de consola como remotamente, a través de SSH.
  - Posibilidad de exportar e importar la configuración en un archivo
  - Soporte de SNMP.
  - Exportación de logs mediante FTP, SCP y / o TFTP
- Registro de al menos los siguientes tipos de eventos:
  - 802.1Q VLAN
  - LACP para la agregación de puertos.
  - DHCP Snooping
  - IP Source Guard
  - DAI Dynamic ARP Inspection
  - Calidad de servicio (QoS): Tanto por colas (Queue Traffic Shaping) como por puerto (Port Traffic Shaping).
- Posibilidad de gestionar a través de una consola centralizada que unifique seguridad en la capa de acceso con la seguridad a nivel 3, 4 y 7, con acceso mediante RADIUS.
- Monitorización de tráfico vía SPAN y RemoteSPAN (nivel 2).
- Mínimo de 1023 VLAN configurables.
- Capacidad de detección automática de los dispositivos conectados en cada puerto. Cada switch alimentará de forma automática la base de datos de dispositivos de los cortafuegos mediante integración nativa del propio fabricante.
- Capacidad de aplicar políticas de NAC y acciones automatizadas en función de eventos de seguridad, en combinación con la plataforma de seguridad según lo descrito anteriormente.

Al tratarse de hardware que funciona dentro de un servicio crítico para la seguridad de la organización, se requiere la adquisición de todo el equipamiento con el soporte incluido (formato “bundle”) durante, al menos, tres años con el fin de garantizar que el equipamiento tenga un funcionamiento óptimo, se mantenga actualizado en todo momento y, en el caso de avería, pueda ser reparado o sustituido a la mayor brevedad

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 4 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

posible.

La seguridad perimetral en las redes informáticas de la Agencia está basada en el fabricante Fortinet, por lo que los dispositivos ofertados deben integrarse con los dispositivos de seguridad de dicho fabricante para la gestión centralizada de la red LAN, así como para la securización de la misma. Utilizar conmutadores de otro fabricante añade una complejidad adicional a la hora de gestionar las políticas de seguridad con estos equipos, pues en la actualidad se lleva a cabo de forma centralizada. Cualquier complejidad adicional puede derivar en un riesgo de seguridad añadido que se desea evitar.

Los licitadores deberán presentar junto con la oferta económica, un documento en el que describan las características de los equipos ofertados, de manera que se pueda verificar que cumplen con los requisitos mínimos del presente pliego.

Interconexión de los dispositivos

Los nuevos switches se adquieren para los siguientes centros (redes LAN) y quedarán conectados como se indica a continuación, por lo que se deberán proporcionar todos los elementos necesarios para dicha interconexión:

- **AAIICC-SEV-021-Servicios Centrales (Estadio de la Cartuja)**:

  Este centro cuenta con 3 oficinas separadas y divididas en varias plantas, tanto las distintas plantas como las distintas oficinas se comunicarán entre sí por enlaces de fibra óptica de 10GBE.

  Los switches centrales (core) existentes son switches de fibra óptica que comunican las distintas plantas y oficinas del edificio. Estos switches se mantendrán, por lo que no entran dentro del presente expediente y sólo se hará mención a ellos para enumerar las conexiones de los nuevos switches.

  - Oficina puerta 13:
    - Sótano (CPD):
      - 2 switches apilados para el rack de servidores (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
        - Deben incluir 2 transceptores de fibra óptica 10GBE para la comunicación con los switches centrales.
      - 2 switches apilados para el rack de comunicaciones (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
        - Deben incluir 4 transceptores de fibra óptica 10GBE:
          - 2 para la comunicación con los switches centrales
          - 2 para la comunicación con el rack de servidores.
    - Tercera planta:
      - 3 switches apilados (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
        - Se deben incluir 2 transceptores de fibra óptica 10GBE para la comunicación con los switches centrales.
    - Cuarta planta:
      - 4 switches apilados (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
        - Se deben incluir 2 transceptores de fibra óptica 10GBE para la comunicación con los switches centrales.
  - Oficina puerta 1:
    - Sótano (C7):
      - 1 switch:

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 5 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Se deben incluir 3 transceptores de fibra óptica 10GBE:
  - 1 para la comunicación con el switch de la planta baja.
  - 2 para la comunicación con los switches centrales (CPD de la puerta 13).
- Se debe incluir también 1 transceptor de fibra óptica 1GBE para la comunicación con el switch VoIP ya existente en la planta baja. No se debe incluir este switch VoIP dentro de la oferta puesto que no se va a sustituir.

- Planta baja:
  - 3 switches apilados (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE en uno de estos switches para la comunicación con el switch del sótano (C7).

- Oficina puerta 9:
  - 1 switch:
    - Se deben incluir 2 transceptores de fibra óptica 10GBE para la comunicación con los switches centrales (CPD de la puerta 13).

- **AAIICC-SEV-011-Teatro Central**:

Este centro cuenta con varias plantas y oficinas que se comunicarán entre sí por enlaces de fibra óptica de 10GBE.

- Rack CPD:
  - 1 switch:
    - Se deben incluir 4 transceptores de fibra óptica 10GBE para la comunicación con las plantas.
- Rack sótano:
  - 1 switch:
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.
- Rack oficina técnica:
  - 1 switch:
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.
- Rack oficina administrativa:
  - 1 switch:
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.
- Rack comunicaciones:
  - 1 switch:
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.

- **AAIICC-SEV-010-Casa Murillo**:

Este centro cuenta con varias plantas que se comunicarán entre sí por enlaces de fibra óptica de 10GBE.

- Planta alta (CPD):
  - 2 switches apilados (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el switch de la planta baja
- Planta baja:
  - 1 switch:
    - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 6 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **AAIICC-ALM-Almería**:

Este centro cuenta con varias plantas que se comunicarán entre sí por enlaces de fibra óptica de 10GBE.

  - Sótano (CPD):
    - 2 switches apilados (se deben incluir los cables necesarios para el apilamiento)
      - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el switch de la planta baja.
  - Planta baja:
    - 1 switch:
      - Se debe incluir 1 transceptor de fibra óptica 10GBE para la comunicación con el CPD.

- **AAIICC-MAL-002- Centro Andaluz de las Letras**:

Este centro cuenta con un único rack.

  - 1 switch

Para mayor claridad, se proporcionan esquemas de interconexión de los citados switches en el Anexo I del presente documento.

3. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

3.1 Instalación y puesta en marcha

Las tareas relacionadas con la instalación y configuración de los dispositivos objeto del presente contrato correrán a cargo del personal de la unidad de Tecnología y Sistemas de la Agencia.

Dicha instalación se realizará siguiendo las directrices del Anexo I de la Orden de 2 de junio de 2017, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz. De manera que en la conexión de los switches objeto de esta contratación, se respetará la arquitectura del sistema de cableado estructurado en la sede y requisitos técnicos que se establece en la normativa citada anteriormente.

3.2 Propiedad Intelectual del Resultado de los Trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente suministro serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente suministro pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 7 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2 Confidencialidad de la Información y Tratamiento D.C.P.

El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente suministro, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de datos). De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente suministro. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del suministro no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

3.4 Seguridad de los Sistemas de Información

Según lo dispuesto en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, la adquisición de productos de seguridad o contratación de servicios de seguridad de las tecnologías de la información y la comunicación, se deben utilizar de forma proporcionada con la categoría del sistema y el nivel de seguridad para el que se adquieren, siendo necesario que aquellos que tengan categoría MEDIA o ALTA se encuentren en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN (op.pl.5.1.), y en el caso de que que no existan productos o servicios en el CPSTIC que implementen las funcionalidades requeridas, se utilizarán productos certificados de acuerdo a lo descrito en el artículo 19.2 de dicha normativa.

Los elementos que forman parte del presente expediente son considerados productos de seguridad, y en la Agencia existen sistemas declarados de categoría MEDIA, por lo que es un requisito necesario que las propuestas realizadas por los licitadores cumplan con esta cláusula.

3.5 Gestión de usuarios y control de acceso

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 8 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.6 Inventariado CRIJA

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía. El etiquetado se realizará mediante etiquetas con tecnología de radiofrecuencia (RFID) que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes anexado al presente pliego, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

Auditoría sobre las condiciones generales de uso de licencias de programas informáticos

Los trabajos que se lleven a cabo durante la auditoría cumplirán con la política de seguridad de la información de la Agencia, en este sentido, cualquier tarea que implique el acceso a la infraestructura tecnológica de la organización se realizará con el personal propio de la Agencia, y sin poner en riesgo la confidencialidad y privacidad de los datos de los puestos de trabajo auditados. En ningún caso facilitará el acceso del equipo auditor a la infraestructura tecnológica de la organización.

La Agencia reportará la información mínima e indispensable que considere necesaria para estos trabajos, y cumpliendo lo indicado en el párrafo anterior.

Las notificaciones que realice la persona que actúe en representación del fabricante del software para la auditoría (en adelante responsable auditor) a la Agencia, deberá realizarse por medios electrónicos y de manera fehaciente (el correo electrónico no se considera un medio de notificación fehaciente).

El procedimiento que se seguirá en el caso de que el fabricante solicite una auditoría sobre el uso correcto de las licencias en la organización, es el siguiente:

- El responsable auditor, deberá notificar a la dirección de la unidad de Tecnología y Sistemas de la Agencia la solicitud de auditoría. En dicha solicitud hará constar entre otras cuestiones: la motivación legal por la que es necesario llevar a cabo el proceso de auditoría, la legitimación para realizar dicha auditoría, el alcance motivado de la misma, el plan de trabajo, el equipo responsable de la auditoría, así como cualquier información adicional que estime oportuna para que la dirección de tecnología pueda valorar la colaboración solicitada.
- Recibida esta información, la dirección de la unidad de Tecnología de la Agencia, dispondrá de un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud para responder. En dicha respuesta podrá oponerse en el caso de que la solicitud recibida carezca de legitimación o no esté correctamente motivada; o podrá requerir cualquier información adicional que estime necesaria para conocer el detalle de los trabajos que se van a llevar a cabo. En el caso que no se requiera información adicional y esté legitimada, concretará las tareas a desarrollar siguiendo el principio de proporcionalidad y en función de la capacidad que tenga en ese momento (carga de trabajo y recursos disponibles) para colaborar en el proceso de la auditoría.
- Una vez acordado el alcance así como la planificación de la auditoría, el responsable auditor dispondrá de un plazo de quince días hábiles, para notificar a la dirección de la unidad de Tecnología de la Agencia, el plan acordado así como las condiciones pactadas por ambas partes para la realización de estos trabajos.

A partir de la fecha de notificación, se comenzará a ejecutar el proceso de auditoría.

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 9 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.7 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Presupuesto

El presupuesto máximo de licitación del presente expediente es según se establece en el pliego de cláusulas administrativas.

4. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA

El lugar de entrega o realización del suministro es en la siguiente dirección:

Agencia Andaluza de Instituciones Culturales
Att. Unidad de Tecnología y Sistemas
Edificio Estadio de la Cartuja, puerta 13.
Isla de la Cartuja, s/n. 41092 Sevilla.

El plazo estimado para el suministro de este producto es de 21 días naturales, a contar desde la fecha de formalización del contrato.

5. GARANTÍA

Durante los tres primeros años, se proporcionará un soporte técnico global en modalidad 24x7 incluyendo la posibilidad de acuerdos de nivel de servicio mejorados y de reemplazo de hardware con mejor tiempo de nivel de servicio.

Las características del servicio de soporte serán las siguientes:

- Reemplazo de Hardware (RMA):
  - Se dispondrá de mecanismo de reemplazo de hardware (RMA), así como reemplazo de hardware de primera calidad (Premium RMA o PRMA), mediante almacenes que den soporte dedicado.
  - Se proporcionará un mecanismo de RMA de Reemplazo Avanzado, con envío del equipo el día siguiente (next business day), sin necesidad de recibir antes el equipo defectuoso.
  - El reemplazo o sustitución será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

- Soporte web:

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 10 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Acceso web al portal de soporte para la descarga de software, boletines técnicos, gestión de activos, así como la capacidad de registrar incidencias (ticketing).

- Soporte vía telefónica:
  - Acceso directo al soporte técnico mediante un número global, así como teléfono local (España) disponible 24x7x365, mediante el que se podrán abrir tickets que quedarán registrados en el sistema de gestión de tickets web.
- Soporte vía chat:
  - Se dispondrá de soporte mediante un web chat
- Actualización de firmware:
  - Acceso a actualizaciones de software y versiones de mantenimiento publicadas por el fabricante. Se podrá acceder a estas actualizaciones mediante acceso web protegido por contraseña.
- Portal de gestión de activos:
  - Se proporciona en el portal de soporte web la posibilidad de gestionar los activos disponibles, permitiendo registrar, organizar y visualizar todos los productos y servicios.
  - Se dispondrá de vistas dedicas para ver activos con licencias expiradas, así como activos con licencias a punto de expirar (30, 60, 90 días), pendientes de registros, unidades decomisionadas, y capacidad de filtrado en función del hardware, licencia, contrato o localización.
  - Para cada activo el portal de gestión de activos proporciona una vista desplegable con toda la información relativa al activo, incluyendo contratos, licencias, renovaciones, estadísticas y servicios en cloud.
  - Se podrá renovar online las licencias y contratos directamente desde el portal de gestión de activos.
- Tiempo de respuesta para incidencia críticas: 1 hora
- Tiempo de respuesta para incidencias no críticas: NBD (next business day)

A partir del cuarto año, los equipos quedarán cubiertos, de por vida, por una garantía con las siguientes características:

- Reemplazo de hardware si se encuentra que un producto es defectuoso durante su vida útil definida por el fabricante.
- Garantía limitada de por vida en todos los modelos ofertados, sin necesidad de tener un contrato de soporte en vigor. Esta garantía será válida para equipos registrados en el portal de soporte del fabricante.
- Todos los modelos estarán cubiertos, específicamente todo el hardware interno, excluyendo las fuentes de alimentación externas, los ventiladores y los accesorios que tienen una garantía limtada de noventa (90) días.

- Esta garantía se reclamará a través del portal de soporte del fabricante.

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 11 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El presente pliego ha sido redactado por Sebastián Serrano Rico, Jefe del Departamento de Sistemas y Telecomunicaciones, como se hace constar en diligencia adjunta.

Fdo.: Almudena Bocanegra Jiménez
GERENTE AGENCIA ANDALUZA
DE INSTITUCIONES CULTURALES

Fdo.:
EL ADJUDICATARIO

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 12 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6.ANEXO I - DIAGRAMAS

DIAGRAMA DE RED SERVICIOS CENTRALES - AAIICC-SEV-021-(ESTADIO)

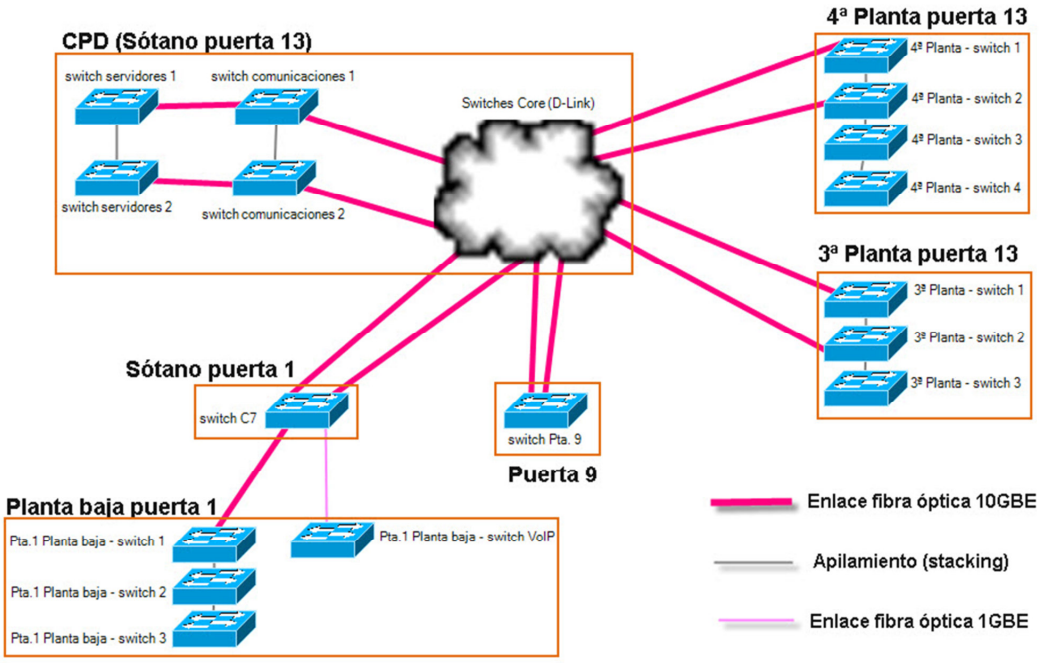


Figura 1: Diagrama de red de Servicios Centrales (Estadio Olímpico)

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 13 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

DIAGRAMA DE RED AAIICC-SEV-010-TEATRO CENTRAL

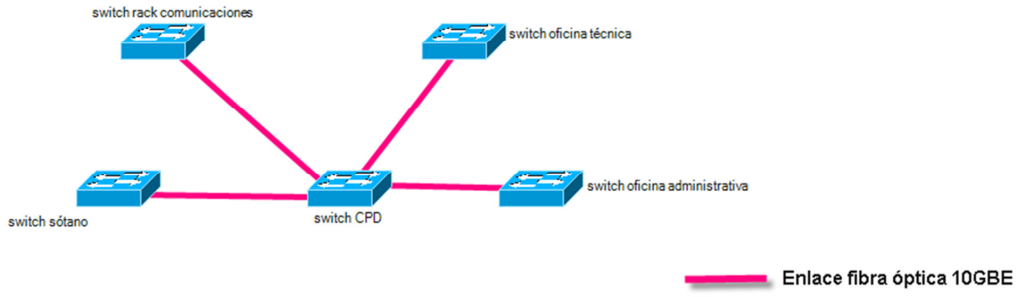


Figura 2: Diagrama de red del Teatro Central

DIAGRAMA DE RED AAIICC-SEV-011- CASA MURILLO



Figura 3: Diagrama de red Casa Murillo

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 14 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

DIAGRAMA DE RED CENTRO AAIICC-ALM ALMERÍA



Figura 4: Diagrama de red Centro AAIICC Almería

ALMUDENA DEL CARMEN BOCANEGRA JIMENEZ		26/10/2023 15:25:25	PÁGINA: 15 / 15
VERIFICACIÓN	NJyGwum82gOVc8Ro1O652ikR0u9ic4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	