

(COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ)

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

**CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I MANTENIMENT I DEL SISTEMA
INTEGRAL DE PROTECCIÓ DE LA XARXA INFORMÀTICA**

NÚM. EXPEDIENT 2024/3

1. Objecte del contracte

Per cobrir i millorar la seguretat la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú requereix contractar la renovació de les llicències de Panda Antivirus, actualment Watchguard EDR i de la renovació del sistema actual de seguretat perimetral Fortinet 90D. Addicionalment, per la millora de la seguretat i en previsió de la seva propera obligatorietat, el sistema d'autenticació multifactor (MFA) per permetre el doble factor d'autenticació en les connexions remotes.

Per fer-ho, la Companyia d'Aigües vol ampliar els serveis del seu antivirus, perquè cobreixi totes les necessitats i ho faci de manera integral i coordinada amb un sistema de seguretat integral.

2. Requisits:

Al contracte s'hi inclou tant la renovació de les llicències i equipaments demanats com el dret a suport dels mateixos.

- Renovació de l'equip actuals Fortinet 90D per un equip Watchguard Firebox T85 o similar compatible amb el sistema actual de Panda Antivirus.
- Llicències i serveis Total Security Suite per aquests equips per un període de 3 anys.
- 20 llicències Watchguard Authpoint MFA per un període de 3 anys.
- 50 llicències de Watchguard EPDR per un període de 3 anys.
- Mòduls i cablejat necessari per a connectar a 10 Gbps a l'electrònica actual de l'operador d'accés a Internet i la xarxa de la Companyia.
- Serveis de configuració, migració i implementació tant dels nous UTM's com 5 agents EPDR i el servei Authpoint MFA.
- Suport pels sistemes consistent en 12 hores anuals (36 hores en total), que es podrán disposar a petició de la Companyia d'Aigües de Vilanova en funció de les seves necessitats durant la durada del contracte i seguint els següents criteris:
 - El contractista haurà d'atendre i donar resposta a la petició de servei en un termini màxim de 2 hores amb una estimació de la seva resolució, dins la jornada laboral (7h x 5d).
 - Les incidències es graduaran segons el següent quadre:

Crítica	Degradació greu del servei contractat o d'alguna funcionalitat crítica, essencial per al correcte desenvolupament de l'activitat de l'empresa i que com a resultat no es pot continuar amb el curs ordinari del mateix, perquè no existeix un camí alternatiu.
Alta	Degradació del servei o d'alguna funcionalitat crítica o important, per a la que existeix un camí alternatiu i que com a resultat, causen greus molèsties però que no impedeixen continuar con el curs ordinari de l'activitat.
Mitja	Degradació d'una funcionalitat no crítica i que no causa greus molèsties en el curs ordinari de l'activitat de l'empresa.
Baixa	Incidències que no es troben dins de la definició dels nivells anteriors.

- Les incidències hauran de quedar resoltes dins els següents terminis màxims, que podran ser superats, sempre de manera justificada. En cas que la justificació no sigui considerada satisfactòria per part de la Companyia d'Aigües, aquesta podrà aplicar penalitats de fins a 150€ per cada hora d'excés, tant en la seva resolució com de la recepció de l'estimació de resolució.

Crítica	24h des de la recepció de l'estimació.
Alta	36h des de la recepció de l'estimació.
Mitja	48h des de la recepció de l'estimació.
Baixa	96h des de la recepció de l'estimació.

- A part de les incidències, la Companyia d'Aigües podrà requerir els serveis del contractista per a modificacions de la configuració i consultes.
- La Companyia d'Aigües podrà requerir, al seu criteri i en cada cas, que el suport es faci de manera presencial.
- La Companyia d'Aigües no es compromet a exhaurir la quantitat d'hores estimades, sinó que en disposarà en funció de les seves necessitats.

És requisit indispensable que els licitadors disposin com a mínim de certificació de partner Watchguard de categoria Gold o equivalent. En cas que no s'acrediti aquesta certificació, quedaran exclosos de la licitació.

3. Documentació que cal presentar

- Declaració responsable d'acord amb l'annex 1 del plec de clàusules particulars.
- Oferta econòmica d'acord amb l'annex 2 del plec de clàusules particulars.
- Document justificatiu del tipus de certificació de partner amb Watchguard.

4. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb la Companyia d'Aigües de Vilanova, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis...) relacionat amb el contracte.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura del sistema.

6. Termini de subministrament

La renovació de la subscripció i l'entrega dels equips, s'ha de fer en un termini màxim de 15 dies hàbils a partir de l'adjudicació de la contractació.

7. Obligacions de l'adjudicatari

Serán obligaciones de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.