



# **Plec de Prescripcions Tècniques**

## **Manteniment de productes de seguretat de xarxa**

Expedient: 15013096

Octubre 2024

Signatura

Nom: Jose Molina López  
Tècnic de xarxes

**Xarxes i infraestructures de Telecomunicacions**  
**Solucions de Negoci**  
**Àrea de Tecnologia**

## Índex de continguts

|                                                                                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Presentació .....</b>                                                       | <b>3</b> |
| <b>2. Àmbit de la contractació.....</b>                                           | <b>4</b> |
| 2.1. Elements inclosos a aquesta contractació .....                               | 4        |
| 2.2. Servei de manteniment correctiu i preventiu.....                             | 4        |
| 2.3. Reposició i reparació de Hardware.....                                       | 5        |
| 2.4. Actualització de versions de Software .....                                  | 5        |
| 2.5. Help Desk (assistència telefònica, correu electrònic, videoconferència)..... | 6        |
| 2.6. Reporting de incidències i/o actuacions.....                                 | 6        |
| 2.7. Pack d'hores .....                                                           | 7        |
| <b>3. Seguretat de la informació. ....</b>                                        | <b>7</b> |

## 1. Presentació

TMB vol portar a terme la renovació del manteniment i els serveis de suport expert dels seus productes de seguretat de xarxa que inclou firewalls i altres equipaments de diferents fabricants.

La renovació d'aquest manteniment es realitzarà per un període de tres (3) anys. La data inicial serà l'1 de maig de 2025 i la data de finalització serà el 30 d'abril del 2028.

## **2. Àmbit de la contractació**

A continuació es detallen els diferents elements i serveis objectes d'aquesta contractació.

### **2.1. Elements inclosos a aquesta contractació**

Tota la informació dels elements inclosos en aquesta contractació s'inclou en la taula d'Amidaments de l'Annex A d'aquest document. Durant el període en que estarà vigent el contracte es podran tant donar de baixa com incorporar nous equipaments.

Part de l'equipament a incloure en el nou contracte encara té un contracte actiu de manteniment i garantia. A l'Annex A s'especifiquen les dates de quan acaben les garanties i suport actuals dels diferents fabricants (columna "Fi Suport actual") i per tant la data a partir de la qual s'hauran d'incorporar al nou contracte objecte d'aquesta licitació.

Els equips del fabricant Checkpoint es van adquirir en el seu moment amb la llicència de tipo Sandblast perquè era el paquet inicial amb el qual el venia el fabricant. Però en general no es necessita aquest tipo de llicència i es demana un canvi al tipo Threat Prevention excepte en el cas dels equips de Internet. A l'Annex A s'especifica a la columna "Canvi de llicència" per quins equips s'ha de fer aquest canvi quan acabi el suport actual.

### **2.2. Servei de manteniment correctiu i preventiu.**

L'objectiu del manteniment correctiu serà restablir el funcionament del servei de qualsevol element inclòs en aquest contracte en cas de fallada. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per garantir aquest servei.

El manteniment correctiu serà efectuat en la seva totalitat pel personal de la empresa adjudicatària. La cessió parcial o total del servei sense autorització de TMB podrà suposar la cancel·lació del contracte de manteniment.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de manteniment amb capacitat de intervenció a les instal·lacions de TMB amb la modalitat de manteniment 24x7 amb un temps de resposta màxim de 4h. Per a la reposició de HW Cisco es demana una garantia de 24x7x4 amb el fabricant. Per la resta de fabricants la modalitat és de 24x7xNBD, amb reposició de HW el següent dia laboral (Next Business Day).

Per realitzar el manteniment correctiu es podrà realitzar un diagnòstic remot. Per fer-ho TMB habilitarà una connexió VPN per intercanviar informació i tenir accés restringit a l'equipament objecte del contracte. En el cas del manteniment correctiu es pretén que mitjançant l'accés remot es pugui diagnosticar amb més precisió la possible causa de la incidència. En cap cas, aquest servei eximirà de realitzar el manteniment correctiu in situ. Aquest servei només pretén facilitar i agilitzar les tasques de diagnòstic del manteniment correctiu.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir amb els fabricants dels equips els contractes de suport adients per assegurar el suport tècnic de l'equipament objecte del manteniment.

Per aquell equipament on no es pugui contractar el suport al fabricant, el contractista haurà de proporcionar suport tècnic expert per tal de resoldre la incidència i, en cas que es necessiti un recanvi hardware, l'haurà de proporcionar del seu propi stock de recanvis amb un equip de característiques similars que permeti deixar el servei operatiu.

Respecte al manteniment preventiu l'empresa adjudicatària haurà de proposar diferents tasques periòdiques de revisió de l'estat de l'equipament i la seva configuració per assegurar el seu correcte funcionament. L'empresa adjudicatària haurà de definir i validar amb TMB les tasques i la seva periodicitat.

### **2.3. Reposició i reparació de Hardware.**

Aquest manteniment proveirà a TMB d'un servei que assumirà la reposició i subministrament dels elements avariats, incloent totes les gestions relacionades amb la logística de la seva substitució i la configuració del nou equip que substitueix l'espatllat. Aquest servei s'haurà de prestar amb la modalitat de manteniment 24x7 amb un temps de resposta de 4h. La garantia amb el fabricant serà l'especificada en la taula de l'Annex A.

L'empresa adjudicatària haurà de definir i validar amb TMB el procediments i els terminis per la substitució i reparació dels equips inclosos a aquest contracte.

### **2.4. Actualització de versions de Software**

Aquest manteniment ha de permetre a TMB l'actualització, sense cost, de totes les versions de software dels equips inclosos en aquest contracte.

## **2.5. Help Desk (assistència telefònica, correu electrònic, videoconferència)**

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de help-desk propi amb modalitat 24x7 accessible telefònicament i amb correu electrònic com a mínim.

Aquest help-desk es podrà fer servir per les següents tasques:

- Notificació d'incidències i avaries.
- Suport a les funcionalitats existents o millores d'aquestes.
- Dubtes de la operativa diària dels equips inclosos a aquest contracte.

La notificació d'una incidència d'un sistema serà notificada generalment a través del departament d'operacions de TMB (OTS, TLCs), aquest proporcionarà un número d'incidència que es el que ha d'utilitzar l'empresa mantenidora per la notificació de les actuacions. Les intervencions realitzades per solucionar els problemes es documentaran d'acord amb el format proposat per l'adjudicatari i acceptat per TMB.

Personal de TMB establirà la severitat del problema i col·laborarà, juntament amb el personal de l'empresa adjudicatària, en la identificació i aïllament del problema i en les seves accions correctives. S'haurà d'incloure una descripció de l'evolució de la incidència així com tot l'intercanvi d'informació (fitxers d'error, logs..) que es produeixin durant la resolució de la mateixa.

L'empresa adjudicatària serà la responsable del registre, manteniment i actualització del diari d'incidències durant el període de manteniment.

TMB podrà consultar en tot moment l'estat de la incidència, pel que l'empresa adjudicatària haurà de proposar un sistema de consulta "on line" de la informació.

## **2.6. Reporting de incidències i/o actuacions**

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme un seguiment de la qualitat del servei i presentarà a TMB un informe de forma periòdica del seguiment de les incidències i la resta d'actuacions realitzades.

En el cas d'una incidència s'haurà de proporcionar, com a mínim, la següent informació:

- Codi. Identificador proporcionat pel departament d'operació de la incidència.
- Prioritat (greu, principal, secundaria).
- Dia i hora d'apertura.
- Dia i hora de tancament.
- Descripció de la incidència.
- Persona que comunica la incidència per part de TMB.
- Persona que atén la incidència per part de l'empresa adjudicatària.
- Elements substituïts i/o accions realitzades.

Es generarà un informe que haurà d'incloure:

- N° total d'incidències ateses
- N° incidències corresponents a cada sistema
- Temps de resolució empleat per incidència
- Altres activitats realitzades

## **2.7. Pack d'hores**

El servei de manteniment ha d'incloure un pack de 100 hores anuals de tècnics qualificats pel suport i implementació d'activitats de projectes i instal·lacions relacionades amb les tecnologies de l'àmbit d'aquest contracte.

## **3. Seguretat de la informació.**

El proveïdor del servei haurà de lliurar la següent documentació durant la fase de presa del servei:

Inventari d' actius.

Integració del servei en el sistema de TMB de la Gestió d'identitats digitals i/o Sistema de Gestió d'identitats amb sistema 2FA.

Propòsit de la comunicació (Funcionalitats, protocols...).

Matriu de comunicacions.

Flux de dades (origen, destinació, nodes...).

Pla per gestionar la seguretat de la cadena de subministrament.

Gestió de vulnerabilitats i pegats.

## **Annex A: Taula Amidaments Manteniment de productes de seguretat de xarxa.**