

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT PER LA RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DELS DOS FIREWALLS ACTUALS I D'UNA BOSSA D'HORES PER A LA RESSOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES TÈCNiques**



## 1. Objecte

Actualment les empreses municipals tenen en producció els següents Firewalls físics redundants configurats en mode clúster d'alta disponibilitat actiu-passiu que donen servei a les empreses municipals de Viladecans:

FABRICANT / MODEL	N/S
WatchGuard Firebox Model M390	C03A0392B2920
WatchGuard Firebox Model M390	C03A03BF314B7

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és descriure els objectes a subministrar i els treballs a realitzar per a la present contractació de la renovació del llicenciament dels Firewalls redundats actuals de les empreses municipals amb els seus corresponents complements de seguretat. Així mateix, s'inclou la constitució d'una bossa d'hores per a la resolució d'incidències i/o implementacions de noves configuracions derivades del funcionament dels Firewalls.

## 2. Abast

El subministre i servei haurà d'incloure la contractació dels següents productes i serveis, per una vigència de 3 anys i compatibles pels 2 Firewalls citats anteriorment:

- Subministrament de WatchGuard Total Security Suite Renew/Upgrade, vàlid pels 2 Firewalls, i la seva implementació i configuració.
- Subministrament de WatchGuard Standard Support Renew, vàlid pels 2 Firewalls, i la seva implementació i configuració.
- Subministrament de 76 unitats de WatchGuard Authpoint Total Identity Security – include MFA, Dark Web Scan, i la seva implementació i configuració als Firewalls, i l'aplicació a 2 usuaris.
- Subministrament de 120 unitats de WatchGuard EPDR, i la seva implementació i configuració als Firewalls, i la instal·lació de 2 agents a equips d'usuari.
- La configuració i la implementació de WatchGuard Total Security Suite Renew/Upgrade i WatchGuard Standard Support Renew als Firewalls, i la instal·lació de 2 agents EPDR i altres 2 del servei Authpoint MFA.

- La revisió i actualització de la configuració dels Firewalls, segons criteri del responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals.
- L'Activació autenticació en Active Directory del nostre Servidor Windows Server 2012 R2 Standard, i l'aplicació de 2 regles bàsiques per a 1 usuari/grup del Active Directory (per exemple: restricció d'accès una URL).
- La configuració dels Firewalls per l'enviament de reports periòdics d'indicadors d'interès de la xarxa.
- Bossa de 20 hores de suport tècnic per resolució d'incidències i aplicació de noves configuracions.

### **3. Servei de suport tècnic.**

#### **3.1 Bossa d'hores pel servei de suport tècnic**

Es requereix la constitució d'una bossa de 20 hores de nivell 2 de suport tècnic per a la resolució d'incidències, dubtes tècnics i/o altres gestions relacionades amb els Firewalls. Aquesta bossa d'hores estarà disponible durant la vigència del contracte. En cas que s'acordessin una o les dues possibles pròrrogues previstes en el contracte, la bossa d'hores també prorrogaria la seva vigència, mantenint-se les mateixes hores que quedessin disponibles a la mateixa en el moment d'acordar-se la pròrroga. La bossa d'hores de servei tècnic per a resolució d'incidències finalitzarà un cop no es disposin de més hores o en finalitzar la vigència del contracte. La bossa d'hores de suport tècnic iniciarà la seva vigència al cap de 10 dies naturals després del subministrament, implementació i configuració dels productes i serveis indicats a l'apartat 2. Abast del Plec.

Les empreses municipals no es comprometen a exhaurir les 20 hores de la bossa, sinó que en disposarà en funció de les seves necessitats i/o incidències durant la vigència del contracte.

#### **3.2 Procediments en la gestió d'incidències i/o peticions de canvis de configuracions dels Firewalls**

En cas d'incidències i/o peticions de canvis de configuracions dels Firewalls, el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals es posarà en contacte per telèfon o correu electrònic amb l'empresa adjudicatària de dilluns a divendres de 8.00h a 18.00h en dies laborables.

Les hores de nivell 2 de suport tècnic que obren en la bossa d'hores que ara es constitueix, es facturaran segons les necessitats del servei. L'Adjudicatari, un cop resolta la incidència i/o petició de canvi de configuració dels Firewalls, enviarà un part d'intervenció al responsable de sistemes informàtics ([informatica@vigem.cat](mailto:informatica@vigem.cat)) indicant clarament i amb detall la persona que ha obert la incidència per part de les empreses municipals, quin tècnic de l'empresa adjudicatària ha atès la incidència, dia i hora de l'obertura i tancament de la incidència, el temps total dedicat a la mateixa i el grup de tarifa aplicat, les accions aplicades amb detall i altres dades que l'empresa adjudicatària consideri d'interès.

Totes les accions que l'adjudicatari implementi als Firewalls, seran coordinades i informades al responsable de sistemes informàtics.

Durant la vigència de les llicències, l'adjudicatari informará al responsable de sistemes informàtics dels pegats i actualitzacions dels 2 Firewalls que siguin altament recomanables, i coordinaran la seva aplicació.

L'adjudicatari només atindrà les peticions del responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals, amb la possibilitat d'afegir més persones d'interlocutores temporals i/o permanents amb prèvia autorització del responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals i/o Gerència.

Totes les intervencions es facturaran de la bossa d'hores de servei tècnic aplicant el Grup tarifa corresponent.

### **3.3 Modalitats de prestació del servei (presencial/remot)**

La prestació del servei es realitzarà majoritàriament de manera remota, però l'adjudicatari haurà de garantir assistència presencial quan el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals ho consideri necessària, i el desplaçament no tindrà cap cost addicional.

### **3.4 Classificació del servei de suport tècnic**

Els acords de nivell de servei s'establiran segons la classificació del següent criteri:

- **Crítiques:** Seran aquelles incidències que provoquin un tall en el servei/incomunicats, o be una degradació greu del servei contractat o d'alguna funcionalitat 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.

Aquestes incidències seran obertes amb l'empresa adjudicatària pel responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals en horari laborable de dilluns a divendres de 8.00h a 18.00h i seran ateses amb caràcter d'urgència per l'adjudicatari el mateix dia, i es coordinarà un pla d'accions clar i ràpid per restablir el servei el més aviat possible, participant activament i amb màxima flexibilitat en la incidència el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals. Si es viable tècnicament, l'empresa adjudicatària proposarà al tècnic de VIGEM un pla de contingència per donar servei limitat i/o temporal als usuaris mentre no es resolgui la incidència, i en cas d'acceptació, serà l'adjudicatari qui apliqui aquest pla coordinat amb el tècnic de VIGEM. El temps dedicat es facturaran de la bossa d'hores de servei tècnic.

- **No crítiques (la resta), o petició de canvis de configuració:** Seran aquelles incidències que no provoquin un tall en el servei/incomunicats, es a dir, no té afectació pels usuaris. També s'entendrà com a no crític el suport tècnic per l'aplicació de qualsevol petició de canvi de configuració dels Firewalls. Aquestes incidències seran obertes amb l'empresa adjudicatària pel responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals en horari laborable de dilluns a divendres de 8.00h a 18.00h. En aquestes incidències no es requerirà una atenció urgent i podrà ser resolta en un límit màxim de 3 dies naturals des de l'obertura de la incidència. El temps dedicat es facturaran de la bossa d'hores de servei tècnic.

### 3.5 Temps de resposta i resolució

L'Adjudicatari haurà de donar resposta a la petició de servei en un termini màxim de 2 hores, i el temps de resolució de la petició serà en funció de la incidència i/o petició.

Les incidències hauran de quedar resoltes dins els següents terminis màxims:

TIPUS D'INCIDÈNCIES	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Crítica	1 dia laborable des de l'avís de la incidència amb l'adjudicatari.
No crítica (la resta) o petició de canvis de configuració	4 dies naturals des de l'avís de la incidència amb l'adjudicatari.

### 3.6 Tarifes de preus

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT PER LA RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DELS DOS FIREWALLS ACTUALS I D'UNA BOSSA D'HORES PER A LA RESSOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES TÈCNIQUES**

**vigem**

A continuació, es desglossa el servei de suport tècnic on es detalla el preu hora de cada tarifa:

<b>ID. TARIFA</b>	<b>DESCRIPCIÓ TARIFES SERVEI TÈCNIC</b>	<b>PREU (SENSE IVA)</b>
A	De dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h en dies laborables	50 €
B	La resta (hores nocturnes, dies festius, caps de setmana)	94 €

Per defecte, tots els serveis de suport de la bossa d'hores s'aplicarà la tarifa amb identificador A.

Totes les intervencions per incidències no crítiques o petició de canvis de configuració sempre s'aplicarà la tarifa A.

La tarifa amb identificador B només s'aplicarà en incidències crítiques prèvia autorització del responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals.

#### **4- Condicions de lliurament i execució del servei de posada en marxa**

El subministrament, implementació i configuració haurà de ser implementat en un termini màxim de 30 dies naturals des de la signatura del contracte.

Tots els treballs seran coordinats amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals per tal de respectar la necessària continuïtat del servei prestat. En cas d'afectació al servei de producció, l'adjudicatari informarà amb detall prèviament del temps estimat de parada, usuaris i equipaments afectats, impacte a la xarxa informàtica, pla de contingència en cas d'incidències, etc.

Tots els treballs que impliquin una afectació al servei de producció de les empreses municipals, es coordinarà amb el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals i la finestra horària d'actuació serà de dilluns a divendres de 15.00h a 18.00h.

L'Adjudicatari restarà obligat a proporcionar de forma remota i/o presencial el suport tècnic necessari per la resolució d'incidències que no s'hagin contemplat a l'hora de realitzar el subministrament, implementació i configuració dels productes i serveis contractats, indicats a l'apartat Abast de la contractació del Plec. En cas de sorgir alguna incidència durant aquest període, aquesta no podrà tenir un cost addicional així com

tampoc es descomptarà aquell suport tècnic de la bossa d'hores constituïda de servei tècnic.

## **5- Servei de garantia de hardware i software**

Es requereix servei de garantia de software i hardware dels 2 Firewalls subministrats, sent l'adjudicatari l'encarregat d'activar la garantia. Per defecte, en cas d'avaría de hardware/software, l'empresa adjudicatària serà qui s'encarregui de gestionar la garantia amb el fabricant la reparació o el reemplaçament de les peces avariades amb un temps de resposta i/o resolució del següent dia laborable. En el cas que es tracti d'una incidència crítica (incomunicat), i l'empresa adjudicatària no tingui disponibilitat immediata per atendre la incidència, el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals també té l'opció de gestionar la garantia de software i hardware.

En cas que la incidència no afecti als usuaris i l'acció correctora impliqui una afectació del servei als usuaris, aquesta intervenció es coordinarà amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals en data i hora programada. S'inclouran totes les llicències d'ús necessàries pel correcte funcionament dels equips segons l'especificat en les característiques, i hauran d'estar registrats a nom de SPM Viladecans Grup d'Empreses Municipals, SL.

El temps dedicat a gestionar la garantia de hardware/software per part de l'empresa adjudicatària serà facturat de la bossa d'hores de servei tècnic.

El període de vigència del servei de garantia de software i hardware serà el mateix que la vigència de les llicències dels Firewalls, es a dir, 3 anys des de la formalització del contracte prorrogable a 2 anys addicionals en períodes d'un any sempre que el fabricant ho permeti.

L'adjudicatari serà el responsable de gestionar i aplicar la garantia de hardware i software dels 2 equips Firewalls.