

SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS

Pliego de Condiciones Técnicas del contrato de suministro de licencias de uso y soporte de diversas herramientas de seguridad Informática

1 Objetivo

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone en la actualidad de una gran red datos que interconecta mas de 3.500 ordenadores de usuarios y 120 servidores.

A disposición de todos ellos se encuentra la conexión corporativa a Internet 24x7, que permita navegar por la red y hacer uso del correo electrónico con entrada y salida a Internet, del que disponen los trabajadores municipales. Ambos servicios se consideran imprescindibles para el trabajo diario. Poner estas herramientas a disposición de toda la red municipal implica un riesgo de seguridad que requiere soluciones que permitan controlar y minimizar los problemas derivados de todo tipo de amenazas de seguridad que circulan por red (virus, troyanos, spam y todo tipo de malware), cuyas consecuencias, como la parada de servicio, la pérdida de datos y el robo o manipulación de información pueden ser muy graves.

Una de las amenazas que es necesario controlar son los virus, que circulan constantemente por la red, por lo que una de las herramientas imprescindibles son las conocidas como antivirus o antimalware. El Ayuntamiento dispone de licencias de uso de estas herramientas que distribuye entre todas sus máquinas.

Otras de las amenazas que es necesario controlar son las relacionadas con el correo electrónico corporativo, una de los principales vías por las que se generan incidencia de seguridad. Las herramientas necesarias para esto protegen el correo electrónico desde distintos ámbitos, entre los que e destacan: Anti-Virus, Anti-Relay, Backscatter, resistencia a bombardeo de correo, IP reputation, Sistema anti Zombie (ZDS). Así mismo, dichas herramientas permiten el mantenimiento y gestión de mensajes bloqueados en cuarentena, por usuario y recogida automatizada mediante mensaje.

Por último se dispone de una solución SSL VPN para disponer de conexiones seguras desde Internet a la red municipal, lo que permite ofrecer servicios tales como el telemantenimiento remoto especializado, el despliegue de una extranet municipal y la puesta en marcha segura del teletrabajo del empleado municipal.

Dada esta situación, para continuar prestando estos servicios de seguridad de Red Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza se requiere la renovación de las licencias de

uso y el soporte de los siguientes sistemas corporativos actuales:

- Antivirus de puesto de trabajo (desktop con Windows y Linux), integrado con sistema de Gestión y Políticas de Seguridad Centralizadas (ePolicy)
- Antivirus de servidor (plataformas Linux y Windows), integrado con sistema de Gestión y Políticas de Seguridad Centralizadas (ePolicy)
- Antivirus de Servicio de Correo Electrónico Corporativos
- Servidor SSL/VPN
- Servidor IPAM/DNS/DHCP

2 Objeto de Contrato

Renovación durante todo el tiempo de vigencia del contrato (4 años) de las actuales licencias de uso, soporte y mantenimiento de:

- Antivirus de puesto de trabajo (desktop con Windows y Linux), integrado con sistema de Gestión y Políticas de Seguridad Centralizadas (ePolicy)
- Antivirus de servidor (plataformas Linux y Windows), integrado con sistema de Gestión y Políticas de Seguridad Centralizadas (ePolicy)
- Antivirus de Servicio de Correo Electrónico Corporativos
- Servidor SSL/VPN
- Servidor IPAM/DNS/DHCP

3 Inventario de equipos informáticos cubiertos por este contrato

Elementos del equipamiento informático municipal que deben ser cubiertos:

- Quinientas una (501) licencias de McAfee Active Virus Defense para Gobierno, GL P++. Escalado licencias: 501-1000. Distribuidas en 250 licencias Windows y 251 licencias para linux. Grant Number: 8459080-NAI
- Quinientas (500) licencias de Sophos Pure Message AV/AS/EP (Email Security & Data Protection, programa Gobierno), S/N: SA1C91C740, incluyendo como mínimo:
 - Pure Message for Unix/Linux
 - Email protection (Antivirus, antispam)
 - Email Policy
 - SAV Interface
- Dos (2) VM en cluster Pineapp Mail-SeCure, modelo 3069KRS, S/N 286952 y S/N 287063.
- Dos (2) VM en cluster (grid) Infoblox, modelo IB-VM-820, S/N 4232a8d9368227b1f166aac42e253126 y S/N 4208e94ab2776e1267033eeb9ea83335. Mantenimiento de NIOS y de Grid.

- Un (1) appliance de seguridad Junos Pulse Gateway 2600 (MAG) con hasta 25 usuarios simultáneos, S/N 0271072014000160

4 Requisitos de Soporte

La propuesta debe incluir el servicio de licencias de uso, soporte y mantenimiento de todos los elementos del inventario del contrato con las siguientes condiciones:

- Las licencias de uso, soporte y mantenimiento que deben contratarse con los distintos fabricantes de los elementos del inventario estarán a nombre del Ayuntamiento (titularidad municipal).
- El tiempo de atención para comunicación de incidencias será de un mínimo de 9 horas al día, de 9 a 18h, de lunes a viernes laborales.
- Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias con al menos estos tres tipos de forma de contacto: telefónico, por web y por e-mail.
- El tiempo de respuesta máximo tras la comunicación de una incidencia abierta dentro del horario de atención será de 60 minutos.
- Se proporcionará una herramienta web de seguimiento de las incidencias.
- Se incluirá la reparación o sustitución de los elementos referidos en el inventario en caso de avería, con un tiempo máximo de reposición de 4 días naturales desde la comunicación de la avería, todo sin ningún coste adicional de ningún tipo para el Ayuntamiento.
- Se incluirá la resolución de incidencias en el software de todos los elementos referidos en el inventario y todas las actualizaciones de software (versiones mayores y menores) que se requieran por el Ayuntamiento en cuanto estén disponibles por el fabricante.
- Se incluirá la resolución de incidencias que afecten a la funcionalidad del entorno.
- Se incluirán todas las actualizaciones de firmware (versiones mayores y menores) que saque el fabricante para todos los elementos referidos en el inventario.
- Se tendrá acceso por el Ayuntamiento a los servicios de soporte ofrecidos directamente por el fabricante (cuando el fabricante disponga de dicho servicio).
- La empresa adjudicataria no dejará incidencias abiertas sin dar repuesta a las mismas por un tiempo superior a 24 horas.

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al Servicio de Redes y Sistemas en la semana siguiente a la firma del contrato:



- Certificado justificante de la contratación de los servicios incluidos de soporte con los fabricantes de cada elemento del inventario, incluyendo fechas de inicio y finalización exactas.
- Información de soporte (online, telefónico, ...) con cada elemento del inventario
- Procedimientos de apertura y gestión de incidencias.

Zaragoza, 1 de Febrero de 2017

EL TÉCNICO SUPERIOR DE REDES Y SISTEMAS

Fdo.: Jorge Calvera de la Fuente

EL JEFE DEL SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS

Fdo.: Jesús González Gago

SERVICIO DE CONTRATACIÓN.-