AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Concejalía de Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática.
Departamento Técnico de Sistemas.

Departamento Técnico de Sistemas.
C. Jorge Juan, 4
03002 ALICANTE
sistemas@alicante-ayto.es

Fecha: 27 de marzo de 2018.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE SOPORTE DEL FIREWALL PERIMETRAL MUNICIPAL.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

La renovación del mantenimiento de las licencias software y equipos que forman el firewall perimetral del Ayuntamiento de Alicante junto con la contratación de los servicios de soporte de primer nivel y contacto "único" con el fabricante.

2.- SITUACIÓN ACTUAL.

El firewall corporativo objeto del presente contrato de soporte consta de tres dispositivos de la marca Stonesoft:

- 2 firewalls Stonegate NGFW 1065 montados en un cluster activo/activo de 2 nodos, con números de serie NC-131114-00-21 y NC-131114-00-21 respectivamente. Este cluster tiene un nodo en cada uno de los dos CPDs del Ayuntamiento de Alicante.
- 1 firewall Stonegate FW 105 con número de serie VM-130607-03-29.
- Adicionalmente, sobre un servidor de propósito general Windows 2012 Server funciona el producto SMC (Stonesoft Management Console), la consola de gestión unificada de dispositivos Stonesoft y el sistema de archivado y gestión de logs asociados a estos equipos de seguridad.

NIVEL DE SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN EN FORCEPOINT: Premium NS

ACTIVOS REGISTRADOS EN FORCEPOINT.

Serie	Modelo	Tipo	Warranty Expiration Date:	PO #
VM-130607-03-29	FWL-105C2	Chasis	04/14/2017	201324-STS
NC-131114-00-22	NGF-1065C1	Chasis	04/14/2017	201324-STS
NC-131114-00-21	NGF-1065C1	Chasis	04/14/2017	201324-STS

Stonesoft Management Center 2 Perpetual License

SUSCRIPCIONES ACTIVAS CON FORCEPOINT.

Stonesoft 1065 NGFW Extended Warranty - Advanced RMA
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:

Stonesoft 1065 NGFW Extended Warranty - Advanced RMA
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:

FWL 105-C2 Appliance Extended Warranty - Advanced RMA
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:

Web Filtering Pack 312 subscription for FWL-1401
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf

Web Filtering Pack 312 subscription for FWL-1401
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key: POL: 0f4ef-ab016-21317-a7cd3

Essential Support.
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:
Serial: VM-130607-03-29; POS: 00041f608b-b92198592e; POL: d17f3-54958-32fa3-565d7
Serial: VM-130607-03-29; POS: 00041f608b-b92198592e; POL: d17f3-54958-32fa3-565d7
Serial: VM-130607-03-29; POS: 00041f608b-b92198592e; POL: d17f3-54958-32fa3-565d7

Essential Support.
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:
POL: f74a4-e87b0-4bd68-5b2e9 POL: f74a4-e87b0-4bd68-5b2e9 POL: f74a4-e87b0-4bd68-5b2e9

Essential Support.
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key: POL: 0f4ef-ab016-21317-a7cd3

Essential Support.
Expires: 04/14/2018 - Quantity 1.00 - Status Active
Subscription Key:
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf
Serial: NC-131114-00-21; POS: 3dacfa7d3e-a35f23c2ca; POL: 9a85d-f26b8-d6cf8-ab4bf

Los dispositivos de firewall 1065 NGFW de 4 puertos gigabit ethernet más un módulo opcional con 8 puertos gigabit ethernet adicionales (12 en total).

3.- EQUIPOS, LICENCIAS Y SUSCRIPCIONES SOFTWARE A MANTENER.

El contrato de mantenimiento debe de incluir la renovación de las siguientes prestaciones por parte del fabricante de los equipos y software relacionado (Forcepoint), para todos los activos y suscripciones activas hasta el momento:

- Programa de soporte de Forcepoint: "ESSENTIAL"
- La atención ante incidentes de funcionamiento y averias, en un régimen de atención de 24/7.
- Acceso al portal de soporte seguro, para la gestión de casos de soporte, acceso a la base de conocimiento del fabricante, a las guías de producto y resto de documentación.
- Acceso a las actualizaciones de los productos en mantenimiento (activos y suscripciones relacionados en la sección "situación actual").
- La renovación de todas las suscripciones activas hasta el momento (suscripciones relacionados en la sección "situación actual").
- Todos los costes de transporte de equipos, en ambos sentidos, por motivo de reemplazo de unidades averiadas quedarán asumidos por el fabricante o en su defecto por la empresa adjudicataria.

4.- SERVICIOS A CONTRATAR.

Los servicios de soporte de primer nivel, deberán de ser prestados por personal de la empresa adjudicataria, dependientes de un departamento dedicado exclusivamente a los servicios de atención y soporte a clientes, formados y con experiencia en sistemas Forcepoint. Estos servicios consistirán en:

- La recepción de incidencias y averías en régimen 24x7, como mínimo por canal telefónico y web.
- Portal de gestión de incidencias abiertas, emisión del correspondiente ticket de registro por correo electrónico. Informe mensual de las incidencias gestionadas y tiempos de respuesta. Gestión de incumplimientos de niveles de servicio y penalizaciones.
- Respuesta a averias e incidencias graves en 1 hora. Si no se da solución al problema en menos de 2 horas desde la comunicación del mismo se deberá abrir en paralelo el caso al servicio de soporte del fabricante y comunicar el número de caso al Ayuntamiento de Alicante.
- Atención a consultas de funcionamiento / configuración / implantación de nuevas funcionalidades, con tiempos de respuesta de 48 horas.

5.- PLAZO DE GARANTIA.

El plazo de garantía será de tres meses a contar desde la finalización del plazo de duración del contrato.

6.- CLAUSULAS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.

El contratista asumirá las posibles penalizaciones en que incurra el propio contratista y el fabricante por los incumplimientos de las clausulas de nivel de servicio del contrato mediante deducción en las siguientes facturas.

Todos los plazos establecidos en el presente pliego, se entenderán referidos a días naturales.

Las penalizaciones establecidas para los siguientes acuerdos de nivel de servicio serán:

- Tiempos de respuesta: 1 hora para casos de parada de servicio, 4 horas hábiles para casos de malfuncionamiento sin parada y 2 días hábiles para consultas e implantación de nuevas funcionalidades. **Penalizaciones:** de 20€/hora para los dos primeros casos y 40€/día para el tercer caso.
- El reemplazo de equipos defectuosos se realizará en un máximo de 2 jornadas laborales desde la apertura del caso. **Penalizaciones:** de 50€/día para incumplimientos en el reemplazo de equipos.
- Atención a consultas de funcionamiento / configuración / implantación de nuevas funcionalidades, con tiempos de respuesta de 48 horas. **Penalizaciones:** de 40€/día para incumplimientos en la atención de incidencias.

7.- CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las condiciones salariales de sus trabajadores durante el periodo de vigencia del presente contrato según lo establecido en el Convenio Colectivo que le corresponda.

8.- CLÁUSULAS PARTICULARES.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las siguientes cláusulas en su relación con el Ayuntamiento de Alicante y en el ejercicio de las actividades resultantes del presente pliego.

PROPIEDAD INTELECTUAL .

El adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y entregables generados en el desarrollo de los trabajos. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Alicante, en cuyo poder quedarán a la finalización del contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico del Ayuntamiento de Alicante en la utilización del software y demás derechos proporcionados por el adjudicatario con motivo del contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra el Ayuntamiento de Alicante y deberá indemnizarlo por todos los daños y perjuicios que pueda sufrir por esta causa.

PROTECCIÓN DE DATOS .

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y demás normativa aplicable en relación con la Protección de datos de carácter personal.

Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario deberá destruir o devolver al Ayuntamiento de Alicante los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del Contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

Asimismo el adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto de los datos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el Ayuntamiento de Alicante.

Los datos de carácter personal que contengan las ofertas podrán ser tratados en un fichero por el Ayuntamiento de Alicante con el fin de gestionar:

- La participación del licitador en el concurso.
- La ejecución del contrato por parte del adjudicatario.

9.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO .

El periodo de vigencia del presente contrato será de dos años desde la fecha de expiración del contrato de soporte vigente. Desde 15 de abril de 2018 o desde el día siguiente a la formalización del nuevo contrato.

La facturación se realizará trimestralmente a periodo vencido, cada factura corresponderá a la octava parte del precio final del contrato menos las posibles deducciones en que se haya podido incurrir por incumplimiento de las clausulas de nivel de servicio.

Las facturas que se originen, se tendrán que generar electrónicamente desde el programa FACTURA.e que se puede descargar gratuitamente desde la siguiente dirección: www.face.gob.es .

Los códigos DIR necesarios para la tramitación de la factura electrónica son los siguientes, así como el NIFs asociado al Ayuntamiento de Alicante:

Oficia contable:
L01030149 Intervención del Ayuntamiento de Alicante.

Órgano gestor:
L01030149 Ayto. de Alicante.

Unidad Tramitadora:

LA0001667 MODERNIZACIÓN DE ESTRUCTURAS MUNICIPALES

NIFS asociados:
P0301400H.

10.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de 21.900,83€, más 4.599.17€ en concepto de IVA, al tipo del 21% de IVA, lo que hace un total de 26.500€. El desglose del presupuesto base de licitación se encuentra en la Memoria del expediente.

El valor estimado del presente contrato es de 21.900,83€ (SIN IVA). En la Memoria del expediente se justifica el importe resultante.

11.- VARIANTES Y/O MEJORAS.

No se admitirán variantes y/o mejoras.

12.- PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS.

Las ofertas recibidas se valorarán unicamente si cumplen con todos los requisitos del presente pliego. El criterio único de valoración será el precio de la oferta.

13.- REVISIÓN DE PRECIOS.

No procede revisión de precios durante la vigencia del contrato.

14.- CESIÓN DEL CONTRATO.

Salvo el supuesto contemplado en el art. 98 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, Ley de Contratos del Sector Público, no procede la cesión del presente contrato.

15.- SUBCONTRATACIÓN.

No procede la subcontratación con terceros para la realización parcial de la prestación del servicio objeto de este contrato.

16.- DIVISION DEL CONTRATO EN LOTES.

No procede la división en lotes del presente contrato.

17.- MODIFICACION DEL CONTRATO.

No procede la modificación del contrato durante la vigencia del mismo.

En Alicante, a 27 de marzo de 2018.

Miguel Carrión Tajes.
Jefe del Departamento Técnico de Sistemas.