

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**RENOVACIÓN DEL SOFTWARE PARA FIREWALLS  
DE PALO ALTO INSTALADOS EN CANAL DE ISABEL  
II, S.A.**

**CONTRATO Nº: 66/2022**

**Área: Planificación, Control y Seguridad**

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

# Índice

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Antecedentes .....</b>                             | <b>3</b> |
| <b>2. Alcance .....</b>                                  | <b>4</b> |
| 2.1. Alcance Técnico .....                               | 4        |
| 2.2. Mantenimiento y Soporte de Licencias .....          | 5        |
| 2.3. Niveles de Servicio del Soporte .....               | 6        |
| <b>3. Formato de las especificaciones técnicas .....</b> | <b>9</b> |

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

## 1. Antecedentes

Las redes en las que reside la infraestructura informática de Canal de Isabel II, S.A. están protegidas mediante dispositivos físicos denominados Firewalls. Estos dispositivos se gestionan a través de un software específico proporcionado por propio fabricante de los mismos, en este caso Palo Alto.

Dicho software se provee en primera instancia instalado en los propios Firewalls con su derecho de uso de tres. Tras este periodo se hace necesaria la contratación del software, en este caso en modo suscripción. El producto Suscripción a Global Protect (HA), del mismo fabricante, es el único que viene renovándose recurrentemente (desde hace dos años) de manera independiente al dispositivo físico en que viene incorporado Firewall.

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

## 2. Alcance

### 2.1. Alcance Técnico

El objeto del contrato es la renovación, mantenimiento y soporte de suscripciones del software de los equipos de protección de acceso a la redes -Firewall- que tiene instalados Canal de Isabel II, S.A. como parte de su infraestructura informática. Así mismo se contratará el mantenimiento adaptativo a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A. que éste solicitará bajo demanda.

El alcance por lo tanto de este contrato incluirá:

#### Servicio 1. Renovación del Software incluido en el contrato.

| S1 Servicio 1: Software de Firewalls a a contratar |               |                                 |                   |
|--|---------------|---------------------------------|-------------------|
| Tipo Contrato SOFT                                 | F.Vto Cliente | Sistema                         | Unidades Actuales |
| Soporte del fabricante                             | 31/10/2022    | Consola de Administración       | 2 (25 devices)    |
| Suscripción Global Protect (HA)                    | 31/10/2022    | Cluster Cortafuegos Principales | 2                 |
| Suscripción Threat prevention (HA)                 | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción Filtrado de Contenidos (HA)            | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción WildFire (HA)                          | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Soporte del fabricante (RMA NBD)                   | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción Threat prevention (HA)                 | 31/10/2022    | Cluster PA820 Central           | 2                 |
| Suscripción Filtrado de Contenidos (HA)            | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción WildFire (HA)                          | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Soporte del fabricante (RMA NBD)                   | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción Threat prevention (HA)                 | 31/10/2022    | Cluster Cortafuegos Cáceres     | 2                 |
| Suscripción Filtrado de Contenidos (HA)            | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Suscripción WildFire (HA)                          | 31/10/2022    |                                 | 2                 |
| Soporte del fabricante (RMA NBD)                   | 31/10/2022    |                                 | 2                 |

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

**Servicio 1.2 Renovación del Software incluido en el contrato. Mantenimiento y Soporte:** Este servicio le prestará el adjudicatario coordinado con el fabricante y será del tipo RMA NBD + *Innovator partner*. En el apartado 2.2 se detalla este servicio.

**Servicio 2 Bolsa de horas para Asistencia Técnica/Mantenimiento Adaptativo:** Se requiere soporte adaptativo adicional equivalente a 50 horas/año a los productos suministrados con el objetivo de que pueda ser solicitado a demanda por Canal de Isabel II, S.A. para soporte ante cualquier contingencia relacionada con la instalación, configuración, actualización, migración y renovación del software que pueda surgir lo largo del periodo de duración del contrato derivadas de las particularidades de la infraestructura informática de Canal de Isabel II, S.A.

## 2.2. Mantenimiento y Soporte de Licencias

El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la mediación del adjudicatario y ha de:

- Proporcionar la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.
- Acceso por parte de Canal, desde la cuenta de cliente en el portal de usuarios, a todas las nuevas versiones, actualizaciones, correcciones y revisiones del software contratado que se produzcan.

Cuando el fabricante libere una nueva versión del Producto, informará por escrito de ese particular. La instalación será llevada a cabo una vez que Canal determine el momento adecuado para ello. Esta instalación de nuevas versiones del Producto será llevada a cabo por el personal técnico de Canal, con la colaboración del adjudicatario cuando ésta sea requerida para ello.

En el caso de detectar un posible error en los sistemas, Canal facilitará suficiente información referente al origen del error y las circunstancias bajo las cuales se ha producido. Si se necesitase tiempo de ordenador para la identificación de un problema, Canal lo proporcionará sin costo alguno, y, de acuerdo con sus disponibilidades, en el momento más acorde con las mismas.

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

El adjudicatario garantizará que los productos suministrados disponen del soporte del fabricante de los suministros por el periodo de garantía, según los términos previstos en el apartado 3 de este documento.

Las licencias, cuyo derecho de uso se adquiere, deberán disponer de garantía del fabricante ante fallos de seguridad y otras contingencias que puedan suponer menoscabos a su utilización durante ciclo de vida de cada uno de los productos.

### 2.3 Niveles de Servicio del Soporte

Los productos contemplados durante la vigencia del contrato tendrán un nivel de soporte con los siguientes niveles de servicio (tiempo de respuesta):

| Severidad             | Producción (24x7)        |
|-----------------------|--------------------------|
| Crítico (severidad 1) | 30 minutos ó menos; 24x7 |
| Alta (severidad 2)    | 4 horas laborables       |
| Mediana (severidad 3) | 8 horas laborables       |
| Baja (severidad 4)    | 12 horas laborables      |

Los niveles de severidad se definen como:

#### Severidad 1

- Los servidores de Producción u otros sistemas de misión crítica se encuentran caídos y no existe ningún workaround inmediato.
- Toda o una gran parte de los datos de misión crítica sufren alto riesgo de pérdida o corrupción.
- Ha sufrido una importante pérdida de servicio.
- Sus operaciones de negocio se han interrumpido de forma severa.
- Una incidencia de Severidad 1 requiere por parte del cliente la dedicación de recursos disponibles para trabajar sobre la incidencia de una forma continuada durante las horas de contrato.

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

### Severidad 2

- Deficiencias en las principales funcionalidades del servicio.
- El servicio puede continuar de una forma restringida, aunque la productividad a largo plazo se puede ver seriamente afectada.
- Un objetivo importante está en riesgo. Subsiguientes pasos se pueden ver afectados.
- Existe un workaround temporal.

### Severidad 3

- Pérdida de funcionalidad parcial o no crítica del software.
- Deficiencias en la operación de algunos componentes, pero permite al usuario continuar usando el software.
- Hitos de la instalación inicial no están en riesgo.
- Severidad 4
- Cuestiones generales de uso.
- Problemas superficiales, incluyendo errores en la documentación.

Así mismo, el servicio de soporte debe responder a las siguientes características:

| Descripción:               | Soporte Producción                            |
|----------------------------|---|
| Horas de Operación         | 24 horas/día<br>7 días/semana<br>365 días/año |
| Updates de Productos       | Sí  |
| Actualización de Productos | Sí  |
| Productos Soportados       | Todos   |
| Método de Acceso           | Telefónico/Web                                |
| Soporte Remoto             | Sí  |

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

|   |   |
|---|---|
| Número máximo de administradores de soporte por contrato                                | 6   |
| Número de requerimientos de soporte   | Ilimitado   |
| Soporte Insitu para casos excepcionales   | Sí  |
| Tiempo de respuesta telefónico objetivo: todas las severidades                          | Transferencia en vivo   |
| Crítico (Severidad1)<br>Alta (severidad 2)<br>Media (severidad 3)<br>Baja (Severidad 4) | 30 minutos ó menos; 24x7<br>4 horas laborables<br>8 horas laborables<br>12 horas laborables |

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <b>Empresa</b><br>Canal de Isabel II, S.A.                         | <b>Proyecto</b><br>Renovación del software para firewalls de palo alto instalados en Canal de Isabel II, S.A. |                        |
| <b>Elaborado por</b><br>Área de Planificación, Control y Seguridad | <b>Documento</b><br>Pliego de Prescripciones Técnicas   | <b>Versión</b><br>V1.0 |

### 3. Formato de las especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas se atenderán al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electrónicamente por  
JESUS PLAZA RUBIO  
el día 25-05-2022 12:58:35

Jefe Área de ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firmado electrónicamente por  
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA  
el día 27-05-2022 09:04:31

Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por  
MÓNICA FIERRO MARTÍN  
el día 27-05-2022 12:12:23

Directora de RECURSOS