

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA
SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DEL SOFTWARE PARA
FIREWALLS DE PALO ALTO INSTALADOS EN
CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

CONTRATO N.º: 190/2025

Área: Planificación y Control

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Proyecto

Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1.0

Índice

1. Antecedentes	3
2. Alcance	4
2.1. Alcance Técnico	4
2.2. Mantenimiento y Soporte de Licencias	5
2.3. Niveles de Servicio del Soporte	6
3. Requisitos de Seguridad	9
4. Formato de las especificaciones técnicas	10

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. Antecedentes

Las redes en las que reside la infraestructura informática de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) 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 temporal. Tras este periodo se hace necesaria la contratación del software, en este caso en modo suscripción.

Los firewalls (o cortafuegos) son sistemas de seguridad que controlan el tráfico de red tanto entrante como saliente según un conjunto de reglas definidas, protegiendo a la infraestructura contra accesos no autorizados o tráfico malicioso.

Canal cuenta con tres tipos de firewalls según su ubicación:

- Firewalls perimetrales: protegen la red interna del exterior.
- Firewalls internos: segmentan la red interna para controlar el acceso a los sistemas informáticos corporativos.
- Firewalls en la nube: protegerán la infraestructura desplegada en la nube.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. Alcance

2.1. Alcance Técnico

El objeto del contrato es la suscripción de licencias del software de los equipos de protección de acceso a las redes Firewall que tiene instalados Canal de Isabel II, S.A., M.P. como parte de su infraestructura informática. El alcance del contrato incluirá:

1.1. Suscripción de licencias actuales.

- **Firewalls perimetrales:** protegen la red interna del exterior.

Product Code	Product	Unidades	Meses
PAN-SVC-BKLN-5220-R	Partner enabled premium support renewal, PA-5220	2	29
PAN-PA-5220-ATP-HA2-R	Advanced Threat Prevention subscription for device in an HA pair renewal, PA-5220	2	29
PAN-PA-5220-AWF-HA2-R	Advanced WildFire subscription for device in an HA pair renewal, PA-5220	2	29
PAN-PA-5220-ADVURL-HA2-R	Subscription Advanced URL Filtering, 1-year, PA-5220, HA Pair Renewal	2	29
PAN-PA-5220-GP-HA2-R	GlobalProtect subscription for device in an HA pair renewal, PA-5220	2	29
PAN-SVC-BKLN-820-R	Partner enabled premium support year 1 renewal, PA-820	4	29
PAN-PA-820-ATP-HA2-R	Advanced Threat Prevention subscription renewal for devices in HA pair, PA-820	4	29
PAN-PA-820-AWF-HA2-R	Advanced WildFire subscription renewal for devices in HA pair, PA-820	4	29
PAN-PA-820-ADVURL-HA2-R	Subscription Advanced URL Filtering, 1-year, PA-820, HA Pair Renewal	4	29

- **Firewalls internos:** segmentan la red interna para controlar el acceso a los sistemas informáticos corporativos.

Product Code	Product	Unidades	Meses
PAN-SVC-PREM-5220-R	Premium support renewal, PA-5220	2	18
PAN-PA-5220-ATP-HA2-R	Advanced Threat Prevention subscription for device in an HA pair renewal, PA-5220	2	18
PAN-PA-5220-AWF-HA2-R	Advanced WildFire subscription for device in an HA pair renewal, PA-5220	2	18

**

Se han establecido diferentes meses para los firewalls perimetrales y para los firewalls internos porque actualmente las suscripciones finalizan en diferentes fechas ya que provienen de distintos contratos. En este contrato se unificará la fecha fin de las suscripciones para que todas tengan la misma fecha co-término.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1.2 Suscripciones adicionales

- **Firewalls en la nube:** protegerán la infraestructura desplegada en la nube.

SKU	Description	Unidades	Meses
PAN-SOFTWARE-NGFW-CR	Software NGFW Credits to deploy VM-Series, CN-Series, Subscription Services, and Virtual Panorama to manage Software Firewalls	136	29

Renovación del Software incluido en el contrato. Mantenimiento y Soporte: Este servicio será prestado por el adjudicatario coordinado con el fabricante y será del tipo NBD (Next Business Day). En el apartado 2.2 se detalla este servicio.

Servicio 2 Bolsa de horas para Asistencia Técnica/Mantenimiento Adaptativo:

Deberá prestar los servicios un técnico certificado en la solución.

Se podrá requerir soporte adaptativo adicional de 150 horas a los productos suministrados con el objetivo de que pueda ser solicitado a demanda por Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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.

2.2. Mantenimiento y Soporte de Licencias

Se proporcionará soporte Premium.

El mantenimiento de las licencias lo proporcionará el fabricante 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., M.P. 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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

El adjudicatario se compromete a velar por el cumplimiento del mantenimiento de las licencias por parte del fabricante.

Cuando el fabricante libere una nueva versión del producto, el adjudicatario informará a Canal de Isabel II, S.A, M.P. sobre este 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.

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)	1 hora o menos; 24x7
Alta (severidad 2)	2 horas laborables
Mediana (severidad 3)	4 horas laborables
Baja (severidad 4)	8 horas laborables

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

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.

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.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Proyecto

Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1.0

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

Descripción:	Soporte Producción
Horas de Operación	24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
Updates de Productos	Sí
Actualización de Productos	Sí
Productos Soportados	Todos
Método de Acceso	Telefónico/Web
Soporte Remoto	Sí
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)	30 minutos ó menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Media (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (Severidad 4)	12 horas laborables

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. Requisitos de Seguridad

El software ofertado se instalará en la propia red corporativa de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de manera *on-premise*.

El mantenimiento de las licencias la proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha estimada en que éstos se encontraran disponibles.
- Se notificará también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo la fecha de disponibilidad de se encontraran disponibles, para realizar la correspondiente planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Proyecto

Suscripción de licencias del software para firewalls de Palo Alto instalados en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V1.0

4. 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 Particulares del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 16.02.2026 13:33:06 CET

Jefe de ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 16.02.2026 13:47:41 CET

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 17.02.2026 12:25:33 CET

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERIA