

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS DEL FABRICANTE FORTINET ACTUALMENTE EN USO EN EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

REF: TSA0070113

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos** pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Es objeto del presente pliego la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los siguientes productos FORTINET actualmente en uso en el Grupo Tragsa:

Descripción del producto en mantenimiento	Uds.	Fecha fin mantenimiento actual
FORTIANALYZER s/n: FAZ-VM0000047422 24x7 Email, 24x7 Comprehensive Support, Firmware & General Updates	1	24/11/2021
FORTIMANAGER s/n: FMG-VM0A11000126 24x7 Email, 24x7 Comprehensive Support, Firmware & General Updates	1	24/11/2021
Firewall FORTIGATE 2000E JULIAN CAMARILLO s/n: FGT2KE3916900361 / FGT2KE3916900397 AV, FortiGuard NGFW Service, CF, AS, 24x7 Email, 24x7 Comprehensive Support, Advance	2	19/07/2021
Firewall FORTIGATE 2000E MALDONADO s/n: FGT2KE3916900369 / FGT2KE3916900048 AV, FortiGuard NGFW Service, CF, AS, FortiGuard Industrial Security Service	2	13/01/2022
FORTIGATE 60E s/n: FGT60E4Q17019858 / FGT60E4Q17019917 AV, FortiGuard NGFW Service, CF, AS, 24x7 Email, 24x7 Comprehensive Support, Advance	2	15/01/2021
Solución de movilidad: 7 uds FortiClient Enterprise Management Server License for 100 clients. s/n: FCTEMS0000103334 FortiClient Endpoint Management license and 24x7 Support	1	12/01/2021

El servicio de soporte técnico y mantenimiento incluirá las siguientes características mínimas hasta 31/12/2023:

Por parte del fabricante:

- Mantenimiento de hardware en modo 24x7 con reemplazo "Siguiendo Día Laborable"
- Mantenimiento de software en modo 24x7 con asistencia web y telefónica personalizada.
- Se dispondrá además de una vía de comunicación adicional para consultas técnicas mediante un "chat on-line" y de acceso a la base de datos de conocimiento de soporte, a documentos técnicos y foros.

- Actualización de las funcionalidades y suscripciones de seguridad actualmente activas en los equipos en mantenimiento.
- Se proporcionarán todas las actualizaciones de versiones de Firmware de los equipos en mantenimiento.

Por parte del adjudicatario:

- Deberá ser el interlocutor entre el Grupo Tragsa y el fabricante, haciéndose cargo de gestionar y hacer el seguimiento de las incidencias abiertas con el fabricante.
- Prestación de servicio de soporte a incidencias vía correo electrónico y teléfono con horario de atención 24x7, y con tiempo de resolución menor o igual a NBD.
- Asistencia técnica ONSITE, en las dependencias del Grupo Tragsa, para la reparación y sustitución de hardware deteriorado con la última configuración conocida con tiempo de resolución menor o igual a NBD.
- Soporte a la gestión de cambios sobre configuración de software y plataforma.
- Actualización de versiones de firmware ante bugs y vulnerabilidades críticas reconocidos por el fabricante.
- Gestión completa del proceso de reemplazo de equipos en caso de avería (RMA) con tiempo de resolución menor o igual a NBD.

El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa del Grupo Tragsa.

No se admite la presentación de variantes

Madrid, diciembre de 2020