



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN Y
AMPLIACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD MEJORADA,
TRAPS, PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO DEL TRIBUNAL**

Código seguro de verificación: 6857A1EE5649888282313A8880B670D8F438D30F.



1. ANTECEDENTES

El Tribunal tiene implantado un sistema de seguridad mejorada para sus puestos de trabajo denominado TRAPS de "Palo Alto".

TRAPS complementa al tradicional antivirus, basado principalmente en "ficheros de firmas", y detecta el uso de técnicas de evasión de los mecanismos de protección implementados por los sistemas operativos, así como también analiza el comportamiento que tienen los programas en ejecución, en lugar de basarse en "ficheros de firmas" que requieren un conocimiento previo de la existencia del programa malicioso.

2. OBJETO

El Tribunal necesita renovar el licenciamiento actual de trescientas licencias del sistema de seguridad mejorada para puestos de trabajo (TRAPS de Palo Alto) y la licencia para la consola de gestión de las configuraciones a desplegar en dichos agentes. Al mismo tiempo necesita aumentar el licenciamiento para regularizar el aumento de parque informático durante este año, extender esta solución de seguridad adicional al antivirus a los ordenadores del Aula, así como al parque de ordenadores portátiles del Tribunal.

La oferta contemplará el suministro de las licencias que más adelante se detallarán e incluir los servicios que garanticen el acceso a actualizaciones de producto, parches y últimas versiones de los programas, tan pronto como estén disponibles desde el fabricante "Palo Alto". Igualmente, deberán garantizar unos tiempos de respuesta adecuados en el caso de necesitar intervenciones in-situ de los técnicos, bien para materializar dichas instalaciones como para subsanar el malfuncionamiento de los programas.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Las licencias a incluir en la oferta son:

- Renovación del derecho de uso de 300 licencias "Endpoint for Workstation"
- Renovación del derecho de uso de la licencia "Endpoint Security Manager" (ESM), como consola de gestión de la solución.
- Suministro de 100 licencias adicionales "Endpoint for Workstation"

Se debe contemplar el licenciamiento por tres (3) años de todos los productos enumerados.



ESM se encuentra instalada en una máquina virtual Hyper-V con conexión a un motor de base de datos Microsoft SQL Server 2012.

A continuación la descripción de los servicios a incluir en el soporte básico deseado durante los tres (3) años de duración del contrato:

- Treinta y seis (36) meses de actualizaciones de software.
- Debe estar incluida la mano de obra y desplazamientos de los técnicos especializados en caso necesario.
- El adjudicatario debe responsabilizarse de proponer al Servicio de Informática del Tribunal la conveniencia o no de la instalación de las actualizaciones de software que el fabricante vaya liberando; siempre según criterios de madurez de la actualización, de corrección importante o no de errores y de introducción de nuevas funcionalidades de interés.
- Asistencia telefónica 8x5, también vía web y correo-e.
- Soporte de respuesta a incidencias debe ser igual o inferior a 4 horas en días laborables (lunes a viernes).
- Soporte de respuesta a consultas debe ser igual o inferior a 4 horas en días laborables (lunes a viernes).
- Acceso a la base de conocimiento del fabricante.
- Se debe incluir la gestión de escalados al fabricante que se consideren pertinentes por el adjudicatario ante una incidencia no resuelta en primer nivel.
- **El adjudicatario deberá tener certificación "Gold Partner" o superior del fabricante Palo Alto.** El documento acreditativo de dicha certificación debe ser aportado según se especifique en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Se debe considerar como horario de oficina en jornada laborable de 9:00h a 18:00h.

La oferta contemplará una descripción detallada del procedimiento a seguir en los casos de apertura de incidencia por malfuncionamiento o de consulta técnica, tanto en la modalidad telefónica, web o correo-e.

En la descripción de los procedimientos de apertura de incidencia se deberá contemplar como "tiempo de respuesta" el que transcurre desde la comunicación de una avería o malfuncionamiento hasta que se produce una intervención o "contestación productiva" del Servicio Técnico. Por "contestación productiva" se entiende aquella que ofrece información útil sobre el problema reportado, o que ya directamente expone una posible solución; es decir, la mera contestación a efectos de acuse de recibo de la incidencia, o asignación de número de caso, no se considerará como "contestación productiva" y, por lo tanto, como tiempo de respuesta oficial.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener actualizada la documentación sobre la instalación y configuración de los elementos objeto

de estos servicios, en la medida que sufran cambios durante el periodo de vigencia del contrato.

4. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

El adjudicatario gestionará la renovación de las licencias incluidas en este Pliego con suficiente antelación al vencimiento de las actuales para que no se produzca interrupción o minoración de las funcionalidades ofrecidas por estos cortafuegos.

La prestación de los servicios incluidos comenzarán al día siguiente del vencimiento de la actual garantía ofrecida por el contrato vigente.