

## RENOVACIÓN DE SOPORTE Y LICENCIAS SEGURIDAD CORTAFUEGOS FORTINET DEL SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN

### Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE Y LICENCIAS SEGURIDAD CORTAFUEGOS FORTINET DEL SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN”.

### Descripción del Equipamiento

Los detalles de los equipos por los que se solicita la renovación de licencias de seguridad del cortafuegos, así como el soporte hardware son los siguientes:

| UDS | SKU              | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | COTERM 4771096-2 | Renewal FortiGate 2500E. Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare PRE RMA 4H. |

### Definición del soporte y mantenimiento

Se solicita la renovación de las licencias y servicios de protección FortiGate-2500E:

- 2 Renewal FortiGate 2500E. Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB Database, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare PRE RMA 4H.
- La suscripción incluirá el soporte Premium 24x7 del fabricante, para disponer de acceso a las nuevas versiones de software generadas, poder abrir casos de resolución de problemas con el fabricante y poder requerir sustituciones del equipamiento en caso de incidencia hardware (PRE RMA 4H).
- Las suscripciones y el soporte ofertado deberán cubrir los equipos descritos anteriormente.
- Disponibilidad, cobertura de atención y resolución será en horario 8x5 con respuesta en una hora y atención al siguiente día hábil para problemas no críticos, tanto hardware como software.
- Incidencias críticas, hardware o software, se atenderán en horario 24x7. El tiempo de respuesta será de 30 minutos.
- CRTVE podrá solicitar para incidencias críticas la asistencia de un técnico cualificado en la sede de CRTVE en Madrid, en el plazo de 2 horas desde que se notifique la incidencia al proveedor por parte de CRTVE.
- En caso de que la incidencia, tanto de hardware como de software, no se pueda resolver de forma remota, deberá ser resuelta in situ por un recurso perfectamente formado para

ello, siempre previa coordinación con CRTVE, para revisar el equipo y su configuración, efectuar un diagnóstico y resolver la incidencia.

- El proveedor instalara en las instalaciones de CRTVE en su sede de Torrespaña, una línea fuera de banda (OOBM), y el equipamiento técnico necesario para poder conectarse al cortafuegos Fortinet, y poder dar servicio de mantenimiento remoto si fuese necesario.
- Actualizaciones de seguridad del software sin coste adicional e ilimitadas cuando se produzca vulnerabilidad de software o sea solicitado por CRTVE, con objeto de implementar mejoras publicadas por el fabricante Fortinet.
- Soporte técnico hardware en caso de incidencia de manera directa con el fabricante de los equipos soportados a través de la licencia Forticare Premium contratada.
- Se deberá realizar el mantenimiento con relación al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren los equipos objeto del contrato durante la vigencia del mismo.
- La empresa adjudicataria facilitará a CRTVE información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias.
- El adjudicatario designará un responsable a disposición de CRTVE como interlocutor del contrato de soporte.
- El idioma de atención para la Corporación RTVE será el español (castellano).

### **Equipo de proyecto**

Para asegurar la buena ejecución del proyecto, se requiere que el licitador esté en posesión de la certificación vigente del fabricante Fortinet Expert Partner.

Respecto al equipo técnico asignado al proyecto por parte del licitador, deberán acreditar su certificación en vigor Fortinet NSE-4 o superior, por el fabricante de la tecnología.

Será obligación del adjudicatario aportar dichas acreditaciones junto con su oferta técnica.

La sustitución en cualquier momento a lo largo de la ejecución del expediente de cualquiera de los técnicos asignados al mismo, deberá realizarse previa notificación a CRTVE y siempre sería reemplazado por otro técnico con al menos el mismo nivel de certificación.

### **Formación**

Las empresas que presenten oferta, incluirán en ella un plan de formación destinado al personal técnico de CRTVE.

Adicionalmente, el plan de formación deberá contener, al menos, dos cursos de formación oficial reglada por el fabricante (NSE-4) durante 5 días impartido por un centro de formación oficial.

### **Informes de Actividad**

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas y elementos de Software.

RTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.