

RENOVACIÓN 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	Nº SERIE
2	FC-10-02K5E-811-02-12	FG2K5ETB18900307 FG2K5ETB18900329

Definición del soporte y mantenimiento

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

- 1 Year Enterprise Protection (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam, Security Rating, IoT Detection, Industrial Security, FortiConverter Svc, and FortiCare Premium).
- 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.
- 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.
- 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.
- 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).

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.