Cámara de Cuentas
Comunidad de Madrid

Sellado digitalmente por:
CÁMARA DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 06/06/2025 13:33:46
Copia auténtica anonimizada. Id. documento original: 29538

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN (CSV): CCM001c7uaBxpInZQkUO484TNF+G6IqLs=
URL de verificación: https://sede.camaradecuentasmadrid.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD PERIMETRAL DE LA CÁMARA DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL SOPORTE Y CONSULTORÍA, DURANTE LOS AÑOS 2025 A 2029 (Expediente CSUM 02/2025)

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la renovación durante 4 años de las suscripciones de las licencias que mantienen operativa la plataforma de cortafuegos Fortinet que están próximas a caducar, dada la necesidad de seguir prolongando las medidas de seguridad informática habilitadas en la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid. Se precisa continuar manteniendo operativa la plataforma citada y actualmente en uso, mediante la renovación de toda su infraestructura: licencias de los equipos, servicio de soporte de los firewalls de seguridad, además de un servicio de consultoría.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES.

El objeto de este contrato consiste en:

- Suministro licencias: Renovación de suscripciones de las licencias Fortiguard UTP de los dos (2) equipos Firewall Fortigate 201F por cuatro (4) años, cuyos números de serie son los siguientes: FG201FT922911290 y FG201FT922911671.
- Servicio de soporte Premium 24x7 para las licencias por cuatro (4) años de los mismos equipos
- Servicio de consultoría sobre la plataforma Fortinet (2 x FG-201F y 21 x FAP-231G), para diseño, gestión de cambios en la plataforma e implantación de nuevas funcionalidades

Todas las suscripciones y garantía de soporte suministradas deberán tener una vigencia de cuatro (4) años sabiendo que el licenciamiento actual expira el 18 de septiembre de 2025.

3. SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM 24x7 PARA LAS LICENCIAS.

El adjudicatario proporcionará un servicio de soporte y mantenimiento de la tecnología para los dos cortafuegos objetos del contrato con el fin de mantener el servicio operativo, que podrá consistir en:

3.1. Asistencia puntual.

Asistencia técnica a petición de usuario con el fin de solucionar una avería o mal funcionamiento. La atención técnica a consultas está incluida dentro de esta contratación. El adjudicatario facilitará el medio de comunicación para la recepción de estas consultas técnicas.

3.2. Mantenimiento correctivo.

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN (CSV): CCM001c7uaBxpInZQkUO484TNF+G6IqLs=
URL de verificación: https://sede.camaradecuentasmadrid.org

Es aquel realizado como respuesta a un funcionamiento anómalo del sistema, una vez haya sido detectado y notificado en forma de aviso (incidencia) por la Cámara de Cuentas, con objeto de restablecer el funcionamiento correcto.

El mantenimiento correctivo permite diagnosticar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario, garantizando el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Comprenderá la ejecución de todas las tareas que sean necesarias para subsanar las incidencias, problemas o fallos que pueda presentar el sistema, con el objetivo de restablecer el servicio en los tiempos establecidos en el apartado 3.3 de este PPT.

Cubrirá tanto el soporte Nivel 2 (empresa adjudicataria) como el soporte Nivel 3 (fabricante). El personal técnico responsable de la Cámara de Cuentas podrá facilitar acceso remoto a los sistemas de gestión, aunque, en caso necesario, la empresa adjudicataria deberá desplazarse “in situ” a las instalaciones de la Cámara de Cuentas (Nivel 1 de soporte).

El servicio ofrecido no tendrá limitaciones en cuanto al número de intervenciones de mantenimiento a realizar durante el período de vigencia del contrato. Este servicio incluirá como mínimo:

- Servicio centralizado de recepción de incidencias. Este servicio podrá ser telefónico o por correo electrónico para el diagnóstico y resolución de incidencias, así como para la comunicación de peticiones y consultas. Este servicio deberá ofrecerse al menos en el horario especificado en el apartado 3.3 de este PPT.
- Soporte técnico in situ especializado: En caso de que la incidencia no pueda resolverse en remoto, deberá desplazarse un técnico experto al destino en el que se encuentre el equipo averiado para su revisión. El técnico efectuará el diagnóstico y resolverá la incidencia o, en su caso, gestionará la sustitución del mismo. La prestación de este servicio, así como los materiales necesarios, portes, incluidos repuestos, deberán realizarse sin coste adicional.
- Otras prestaciones: En el caso de que para resolver una incidencia se requiera la sustitución de componentes o del equipo asociado al software, el adjudicatario se hará cargo de la reposición de los mismos, así como de sus costes y dejará operativo el elemento en su ubicación de origen, con otro de idénticas características o superior. Los gastos que se deriven de esta reposición estarán incluidos en el precio global de este contrato, no suponiendo por tanto coste adicional para la Cámara de Cuentas.

  En la resolución de las incidencias, se utilizarán siempre recambios originales o de las mismas características y funcionalidades.

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN (CSV): CCM001c7uaBxpInZQkUO484TNF+G6IqLs=
URL de verificación: https://sede.camaradecuentasmadrid.org

En el caso de que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto en el presente PPT, el adjudicatario se compromete a sustituir temporalmente los equipos por otros de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca al usuario la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.

3.3. Horario de servicio y Niveles de Servicio.

La prestación habitual del servicio se realizará en horario de oficina, de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes laborables en Madrid.

En el supuesto de que el servicio técnico tuviera que realizarse de forma presencial, se prestará en la sede de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, actualmente en calle Ramírez de Arellano, nº 15, planta 4ª, de Madrid.

Los niveles de servicio a proporcionar por el adjudicatario podrán ser de dos tipos:

I. INCIDENCIAS NO URGENTES:
   - Horario: 9:00 h a 17:00 h, en días laborables.
   - Tiempo de respuesta: cuatro (4) horas

II. INCIDENCIAS URGENTES O CRÍTICAS (SERVICIO 24x7):
   - Horario: 24 horas al día, todos los días del año.
   - Tiempo de respuesta: Una (1) hora

La determinación de si una incidencia es o no urgente o crítica es potestad de la Cámara de Cuentas.

En ambos casos, la sustitución del equipo averiado se podrá efectuar al día siguiente laborable.

Los niveles de servicio o derechos de consulta al fabricante (soporte del fabricante), de la licencia, serán:

- Horario: 24 horas al día todos los días del año, incluidos sábados, domingos y festivos.
- Tiempo de respuesta: Una (1) hora para incidencias urgentes o críticas, o al siguiente día laborable para el resto.

4. SERVICIOS DE CONSULTORÍA SOBRE LA PLATAFORMA.

Además del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma se requiere un servicio de consultoría de hasta 8 días laborables (8 horas/día) a lo largo de la vigencia del contrato de soporte sobre la plataforma Fortinet (2 x FG-201F y 21 x FAP-231G), para diseño, gestión de cambios en la plataforma e implantación de nuevas funcionalidades.

La Cámara de Cuentas podrá solicitar con una antelación de 7 días laborables un técnico con conocimientos suficientes en las tecnologías indicadas para realizar dicho servicio. Este servicio de consultoría se prestará de forma remota y, excepcionalmente, cuando lo considere

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN (CSV): CCM001c7uaBxpInZQkUO484TNF+G6IqLs=
URL de verificación: https://sede.camaradecuentasmadrid.org

estrictamente necesario el responsable del contrato de la Cámara de Cuentas, se realizará de forma presencial.

Este servicio podrá ser consumido por jornadas completas de 8 horas o de forma fraccionada en varias jornadas de duración inferior a las 8 horas por día laborable.

Como preparación al consumo del tiempo de estas jornadas de consultoría, se podrá solicitar una reunión virtual previa de 1 hora con el técnico que vaya a realizar la consultoría para la puesta en contexto previo de los trabajos a realizar. Esta hora de preparación estará incluida dentro del objeto del contrato, no se computará a efectos del consumo de las horas/días de consultoría y no supondrá ningún coste adicional para la Cámara de Cuentas.

El servicio de consultoría será siempre en horario laboral, de 9:00 a 17:00 horas y si, excepcionalmente, tuviera que prestarse de forma presencial, se realizará en la sede de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, actualmente en calle Ramírez de Arellano, nº 15, planta 4ª, de Madrid.

5. PLAZOS Y LUGAR DE ENTREGA.

El plazo de activación de los soportes del fabricante y las licencias se activarán en el momento de la caducidad de los soportes actuales. En caso de no estar formalizado el presente contrato con antelación suficiente para cumplir dicha premisa, los servicios anteriores deberán activarse el mismo día de la formalización del contrato.

El plazo de 4 años de ejecución del contrato empezará el día 18 de septiembre de 2025, fecha de caducidad de las licencias actuales o, en caso de formalizarse el presente contrato más tarde, el día de la formalización del contrato.

El lugar de entrega de entrega de las licencias será las dependencias de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, actualmente en calle Ramírez de Arellano, nº 15, planta 4ª, de Madrid, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes laborables, con los siguientes medios de contacto:

- Teléfonos, 91 420 79 24 / 91 420 79 08,
- Correo electrónico: soporteweb@camaradecuentasmadrid.org.

6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

El contratista designará un interlocutor para la coordinación y seguimiento de los servicios, que también será el interlocutor válido con la administración.

La identidad de esta persona, juntamente con los datos necesarios para su fácil e inmediata localización, especialmente número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria en el momento de la formalización del contrato.

Dicho interlocutor supervisará el rendimiento de sus operarios y el buen resultado final del suministro y procederá a resolver los problemas de ejecución que plantee el contrato, en especial, respecto del cumplimiento de la normativa vigente sobre seguridad y salud laboral y medioambiente.

La empresa adjudicataria estará obligada a la designación de un sustituto del citado responsable en los casos de ausencia del mismo. En ese caso de sustitución, los datos del nuevo empleado que cumpla esas funciones se facilitarán al responsable del contrato de manera inmediata (en un plazo inferior a 3 días hábiles) a partir de la ausencia/cese del anterior interlocutor o con antelación al mismo, si se conocieran con anterioridad a la ausencia/cese el sustituto.

7. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Se trata de un contrato del que no se deriva el tratamiento de datos personales, no siendo, por tanto, aplicable la normativa vigente en esta materia.

Madrid, a fecha de firma

La Supervisora de Apoyo Informático

Firmado digitalmente por SILVIA GARCÍA DE MARÍA
Organización: CAMARA DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 06/06/2025 12:30:30

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN (CSV): CCM001c7uaBxpInZQkUO484TNF+G6IqLs=
URL de verificación: https://sede.camaradecuentasmadrid.org