ASPECTOS GENERALES

1. OBJETO

La **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES CREMIL** pone a disposición de los interesados el documento de condiciones preliminares del proceso de invitación abierta que tiene por objeto:

"CONTRATAR LOS SERVICIOS DE RENOVACIÓN DE LAS LICENCIAS, SOPORTE DE FÁBRICA DE LOS FIREWALL EN ALTA DISPONIBILIDAD Y EL SERVICIO PARA CUMPLIR CON LOS CRITERIOS DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE CANAL LOS CUALES HACEN PARTE DE LA PLATAFORMA DE SEGURIDAD PERIMETRAL DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM".

1.2 ALCANCE DEL OBJETO

La herramienta de seguridad perimetral con la que cuenta CREMIL son:

Next Generation Firewall NGFW (Cortafuego) el cual define, mediante una política de acceso, que tipo de tráfico se permite o se deniega en la red cuando hay alerta de seguridad siguiendo los siguientes pasos:

1) Identificación de un posible ataque
2) Registro de los eventos
3) Bloqueo del ataque
4) Reporte de seguridad

La seguridad perimetral que protege la red de la entidad cumple cuatro (4) funciones básicas:

1) **Resistir** a los ataques externos
2) **Identificar** los ataques sufridos y alerta de ellos
3) **Aislar y segmentar** los distintos servicios y sistemas en función de su exposición a ataques.
4) **Filtrar y bloquear** el tráfico, permitiendo únicamente aquel que sea absolutamente necesario.

1.3 Descripción general de los servicios:

El contratista deberá desarrollar el cumplimiento de las siguientes actividades para la renovación de los componentes de seguridad perimetral para garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio y cumplir con los criterios de administración, gestión, mantenimiento y soporte técnico de canal así:

1. Se requiere renovar el licenciamiento y el soporte de fábrica de los componentes de software y hardware de los Firewall Palo Alto PAN-PA-1410
2. Servicio de soporte técnico y mantenimiento

1.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL

- **Capítulo 1** Descripción de los bienes y/o servicios a renovar.

- **Capítulo 2** Servicio de Soporte Técnico y mantenimiento.

CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A RENOVAR

CREMIL cuenta actualmente con los siguientes componentes de seguridad perimetral:

No.	TIPO	MARCA	REFERENCIA	SERIALES
1	FIREWALL	PALO ALTO	PA-1410	26701014832
2	FIREWALL	PALO ALTO	PA-1410	26701014833

A	DESCRIPCION DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A RENOVAR
1	Renovar el licenciamiento y el soporte de fábrica de los componentes de software y hardware de los Firewall Palo Alto PAN-PA-1410

B	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
1	Deberá incorporar los servicios: Global Protect Gateway para dispositivos Android, iOS Advanced Threat Prevention Advanced WildFire Licence PAN-DB URL Filtering SD WAN Threat Prevention License Management Advanced URL Filtering DNS Security Premium Partner Software Earranty WilfFire Licence Support 7*24 Hardware Warranty por un (1) año
2	Realizar backup y recuperación de toda la configuración de los dispositivos de seguridad perimetral.
3	Generar la actualización de versiones y poder regresar a versiones anteriores de la misma si se requiere para facilidad de administración.
4	**Configuración:** Realizar el diagnóstico del estado actual de la solución de seguridad perimetral y generar las recomendaciones de las mejores prácticas de administración y configuración del dispositivo de seguridad perimetral (firewall) para un mejor rendimiento y desempeño. Realizar los ajustes necesarios a nivel de interfaces que soporten velocidades a 1 Gbps, de acuerdo a la estructura de red, nivel de capa 2 y 3, creando nuevas, eliminando y modificando y mejorando las existentes.

	Implementar todos los servicios en la plataforma Next Generation Firewall (NGFW), integrando, el control de acceso, aplicaciones, navegación, detección de intrusos, proporcionando una arquitectura de seguridad completa y flexible. Realizar la integración de Active Directory y la Role-based Administration, cada función de usuario, en función de los permisos con los que cuente, crear, configurar o eliminar políticas para el LDAP de la entidad. Realizar la configuración e integración del protocolo IPv6 asegurando un dual Stack simultaneo IPv4-IPv6 Generación de **informes mensuales** del comportamiento del servicio, los cuales deberán ser programados, socializados y enviados al correo electrónico del supervisor técnico.
5	**Asistencia técnica directa de fábrica:** El contratista tomará contacto directo con fabrica en caso de presentar daño de los componentes de seguridad perimetral.
6	**El soporte de Fábrica** se basa en: Servicios de reposición de partes y piezas: Nivel: Siguiente día laborable para atención y despachos. Servicios de soporte remoto y/o en sitio: - Nivel: 5x8 NBD con el fabricante y el proveedor.
7	El servicio o repuestos requeridos durante el periodo de garantía no deberán significar costo adicional alguno para la entidad.
8	El tiempo máximo para la atención y solución de un incidente o problema debe ser de cuatro (4) horas, contadas a partir del reporte de la novedad.
9	La asistencia técnica en sitio deberá incluir actividades como: La puesta en marcha de Reléase, Patches, Fixes, Bloqueos, firmware, etc, necesarios para corregir problemas y efectuar mejoras sobre los productos renovados.
10	Entregar número de licencia y la asistencia técnica de los componentes (hardware y software) de los equipos que integran la solución objeto del contrato durante la vigencia de la garantía.

CAPÍTULO II SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

A	**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO**
2	Servicio de soporte técnico y mantenimiento

B	**CARACTERISTICAS DEL SERVICIO**
1	Realizar una (1) visita a la entidad durante la ejecución del contrato, para realizar limpieza externa de los equipos activos, Una vez se termine la visita, se debe recibir por parte del técnico de la empresa contratada un **informe escrito de cada actividad realizada.**
2	**Asistencia Técnica presencial:** El contratista debe tener disponibilidad de personal calificado para prestar de manera presencial asistencia técnica a cualquier requerimiento en las instalaciones de la entidad. Esta asistencia técnica funciona 5x8.
3	**Asistencia técnica telefónica y remota:** El contratista estará en capacidad de prestar asistencia telefónica o vía remota a cualquier requerimiento que se tenga, duda o solicitud. Asistencia técnica 7x24.

	Los medios dispuestos son: Línea fija de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 p.m Línea móvil disponible 24 horas Correo electrónico
4	Realizar mínimo una visita de soporte a fin de verificar el correcto funcionamiento del software y hardware de la plataforma de seguridad perimetral, realizar las recomendaciones referentes a los últimos parches de seguridad y procedimientos asociados. Una vez se termine la visita, se debe recibir por parte del ingeniero de la empresa contratada **un informe escrito de cada actividad realizada**.
5	La atención de incidentes debe realizarse en un esquema 8x5 se deben anexar a la propuesta los SLA con los cuales se atenderán los incidentes.
6	El oferente deberá realizar la configuración de la licencia alineado con los mejores estándares de seguridad y/o Hardening indicado por el Fabricante de la Solución.
7	Se debe garantizar que todos los dispositivos se encuentren operativos en la entidad y se lleven a cabo todas las actualizaciones, soportes y/o mantenimiento durante el tiempo de licenciamiento.

C	ALCANCES DE INGENIERIA
1	Actualizar los equipos activos aplicando las remediaciones a fin de reducir costos de mantenimiento y contribuir a la protección de la información de la Entidad.

D	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO
1	Transferencia de conocimiento a dos (2) funcionarios del grupo de TI - CREMIL, con el fin de que les permita la ejecución de las actividades básicas de operación, administración y monitoreo de los servicios de seguridad perimetral, con una duración de 10 horas, fuera de las instalaciones de CREMIL o de forma virtual.

E	MESA DE SERVICIO
1	La prestación del servicio del soporte técnico debe realizarse a través de una mesa de ayuda cuyo alcance se relacione en certificar servicios administrados de soporte la cual será la encargada de gestionar todos los incidentes y requerimientos reportados, con el fin de realizar un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio garantizando calidad de la asistencia brindada.
2	El oferente deberá garantizar la prestación de asistencia no programada sin límite de solicitudes incluidos las que requieran cambio de partes de Hardware durante el tiempo contractual pactado entre las partes.
3	El oferente debe dar soporte telefónico en horario hábil (7AM - 6PM) lunes a viernes y si se requiere, ventanas de mantenimiento en horarios no laboral.
4	El soporte técnico en primera instancia se deberá realizar por medio de una línea telefónica provista por el contratista, y/o de forma remota si el incidente no es solucionado telefónicamente, y de no corregirse la falla; deben presentarse en las instalaciones de CREMIL en un tiempo que no supere las cuatro (4) horas.
5	El contratista deberá garantizar que el personal que prestará la asistencia en el presente contrato cuente con los elementos necesarios para la prestación al evento presentado.

6	Coordinar con el personal de la CREMIL la ejecución de asistencias de las inspecciones y/o solicitudes sin que haya afectación en la prestación del servicio de seguridad para la entidad o minimizando su impacto a los usuarios.
7	Apoyar al supervisor en la administración de la plataforma de seguridad perimetral durante la vigencia del contrato.

Atentamente,



Coronel (RA) VICTOR AUGUSTO PATIÑO PEÑUELA
Coordinadora Grupo Informática

Revisó:



PD CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS
Profesional de defensa TI