ANEXO No. 1
ASPECTOS TECNICOS ACEPTACIÓN DE LA OFERTA MC 037-2024

1.1 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 de Firewall en alta disponibilidad, soporte de fábrica y el servicio para cumplir con los criterios de administración gestión, mantenimiento y soporte técnico y del canal los cuales hacen parte de la plataforma de seguridad informática 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.

1.2.1 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 hardware de seguridad perimetral firewall Palo Alto PAN-PA-1410
2. Servicio de soporte técnico y mantenimiento por un (1) año.

1.2.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL

- **Capítulo 1** Descripción de los bienes y servicios a renovar.
- **Capítulo 2** Servicio de Soporte Técnico y mantenimiento.

CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS A RENOVAR

Cremil cuenta actualmente con la siguiente infraestructura que debe ser renovado el soporte de fábrica y su licenciamiento.

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

A	DESCRIPCION TECNICA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A RENOVAR
1	Renovación licenciamiento equipo Palo Alto
2	Soporte de Fabrica: 1 año con atención telefónica en modalidad 5x8 directamente por el fabricante

B	CARACTERISTICAS Y CONFIGURACIONES QUE SE DEBEN REALIZAR
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 infraestructura mensualmente.
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 (firewall) para un mejor rendimiento y desempeño de la infraestructura de seguridad de Cremil. Realizar los ajustes necesarios a nivel de interfaces que soporten velocidades a 1 Gbps, de acuerdo a la nueva 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.

C	ALCANCES DE INGENIERIA
1	Actualizar continuamente 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	ASISTENCIA TECNICA (SOFTWARE Y HARDWARE)
1	**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.
2	**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
3	**Asistencia técnica directa de fábrica:** El contratista tomará contacto directo con fabrica en caso de presentar daño de los equipos activos (Palo Alto).
4	**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.
5	El contratista debe realizar mínimo una visita durante el año 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.**
6	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.
7	La asistencia técnica en sitio deberá incluir actividades como: La puesta en marcha de Reléase, Firmware, Patches, Fixes, Bloqueos, etc, necesarios para corregir problemas y efectuar mejoras sobre los productos renovados.
8	Entregar Numero 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.

F	SOPORTE DE FABRICA Y MANTENIMIENTO FISICO Y LOGICO
1	El contratista debe garantizar el soporte de fábrica directo y el mantenimiento físico y lógico para el óptimo funcionamiento de la red de comunicaciones, durante un (1) año 8x5, a partir del recibo a satisfacción del servicio, objeto del presente proceso.
2	Mantenimiento preventivo el cual consta de una (1) visita a la entidad durante el 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.**

CAPÍTULO II SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Mesa de Servicio

MESA DE AYUDA
El contratista para la prestación del servicio debe incluir el soporte técnico a través de una mesa de ayuda cuyo alcance se relacione en certificar servicios administrados, soporte y prestación de servicios mediante mesa de servicios (Mesa de ayuda), 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.
El soporte técnico tendrá una vigencia de 1 año, 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.
El contratista 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.
El contratista debe dar soporte telefónico en horario hábil (7AM - 6PM) lunes a viernes y si se requiere, ventanas de mantenimiento en horarios no hábiles
(8x5) de lunes a Domingo; Este soporte técnico en primera instancia se deberá realizar por medio de una línea telefónica provista por el oferente, y/o de forma remota si el incidente no es solucionado telefónicamente, y de no corregirse la falla; deben presentarse en las instalaciones de la de CREMIL en un tiempo que no supere las cuatro (4) horas
El contratista deberá garantizar que el personal que prestará la asistencia en el presente contrato cuente con los elementos necesarios para la prestación de la asistencia al evento presentado.
El contratista deberá coordinar con el personal de la CREMIL la ejecución de asistencias de inspecciones trimestrales y/o solicitadas sin que haya afectación en la prestación del servicio de red para la entidad o minimizando su impacto a los usuarios.
El contratista apoyara al personal técnico de CREMIL en la Administración de la plataforma de seguridad perimetral durante la vigencia del contrato.

Seguridad de Red

POLITICA DE SEGURIDAD
El contratista deberá ajustar y mantener todos los aspectos de seguridad de los equipos siempre que haya modificaciones y/o actualizaciones que puedan afectar la configuración existente, siendo este aspecto responsabilidad del contratista por los cambios realizados Una vez se termine la visita, se debe recibir por parte del ingeniero de la empresa contratada **un informe escrito de cada actividad realizada**.
El contratista deberá alinearse a las políticas de seguridad de la entidad, así como el modelo MISP del Ministerio de las Telecomunicaciones de Colombia – Mintic, así mismo el contratista deberá certificar que sus servicios de seguridad y mesa de servicios se encuentran certificados.

Soporte Técnico

ESPECIFICACIONES SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
Se requiere que el soporte técnico del fabricante sea por el mismo tiempo de la garantía y licenciamiento de los equipos.
El soporte del contratista se brindará por un (1) año a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
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.
El contratista deberá realizar la configuración de la licencia alineado con los mejores estándares de seguridad y/o Hardening indicado por el Fabricante de la Solución

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.
El contratista deberá adjuntar con su propuesta las certificaciones expedidas por el fabricante que acredite al contratista como CANAL AUTORIZADO y DISTRIBUIDOR CERTIFICADO en Colombia para suministrar y soportar la solución de seguridad perimetral que garantice la idoneidad del contratista para la correcta actualización y configuración de la solución solicitada, objeto del presente proceso con una antigüedad mínima de tres (3) años, debe ser dirigida a la entidad y expedida con una fecha no superior a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de presentación de la propuesta.
El contratista debe enviar un plan de acción para la puesta en marcha del proyecto, el mismo debe incluir la migración total de las configuraciones actuales, así como las pruebas de funcionamiento antes de lanzarlo a producción.
La solución propuesta deberá incluir un (1) mantenimiento preventivo anual.
La solución propuesta deberá incluir servicio de capacitación de 20 horas para 2 funcionarios, sobre la tecnología y configuración aplicada sobre el equipo implementado, presentar temas, modalidad y cronograma, la cual capacitación debe incluir al menos los siguientes temas: - Transferencia de conocimiento sobre la administración y el análisis de la seguridad perimetral. - Transferencia de conocimiento sobre la implementación y configuración de los equipos tecnológico - Transferencia de conocimiento en la operación y uso del equipo tecnológico implementado.
Ante eventuales ataques dirigidos o cualquiera de sus derivados en el ámbito de seguridad que esté contenido dentro de la solución propuesta por el contratista y que llegue afectar la seguridad en la red de la entidad, el contratista deberá proporcionar todo el recurso humano y tecnológico necesario hasta el restablecimiento del servicio en un 100%.
El servicio o repuestos requeridos durante el periodo de garantía no deberán significar costo adicional alguno para la entidad.

CERTIFICACIONES DEL FABRICANTE: El contratista debe anexar certificación expedida por el fabricante que acredite al contratista como CANAL AUTORIZADO y DISTRIBUIDOR CERTIFICADO en Colombia para soportar la solución de seguridad perimetral objeto del presente proceso con una antigüedad mínima de tres (3) años, debe ser dirigida a la entidad y expedida con una fecha no superior a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de presentación de la propuesta**.**

3. Equipo de trabajo

A nivel de personal, el contratista debe garantizar durante la ejecución del contrato, el siguiente recurso humano, presentando las certificaciones laborales y/o contratos al supervisor del contrato, las cuales deberán ser verificadas por el supervisor del contrato:

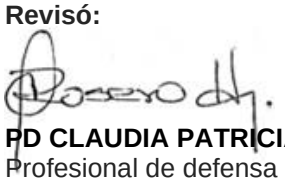
PERFIL	FORMACION	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Dos (2) Ingenieros certificados	Ingeniero de sistemas, electrónico o telecomunicaciones con el más alto nivel de certificación vigente por parte del fabricante para el manejo de la plataforma implementada.	Acreditar experiencia profesional de cuatro (4) años en labores ejecutadas en contratos cuyas actividades sean iguales o similares al objeto del presente proceso

Atentamente,



Coronel (RA) VICTOR AUGUSTO PATIÑO PEÑUELA
Coordinadora Grupo Informática

Revisó:



PD CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS
Profesional de defensa TI