



Una manera de hacer Europa

**CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE
OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE
EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDOSP PARA REDIMadrid -
FUNDACIÓN IMDEA Software**

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRAN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

Índice

1. Introducción	3
2. Alcance del pliego	4
2.1. Hardware	4
2.2. Consultas técnicas y análisis anual de la solución	5
2.2.1. Consultas técnicas	5
2.2.2. Análisis anual de la solución	5
2.3. Garantía o Soporte	6
3. Proposición Económica	9
3.1. Fecha limite para presentación de ofertas	9
3.2. Consultas y Contacto	9
4. Formato de las Ofertas	10
4.1. Obligaciones del licitador	10
4.2. Valoración de las ofertas	10
5. Confidencialidad	11

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

1. Introducción

REDIMadrid es la Red Telemática de Investigación de la Comunidad de Madrid y en su trayectoria ha vivido la explosión de Internet que ha supuesto el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones como elemento fundamental de la sociedad de la información.

El objetivo principal de la Red Telemática de Investigación de la Comunidad de Madrid es la provisión de una infraestructura de alta fiabilidad, flexibilidad y capacidad que permita la experimentación de una amplia gama de servicios telemáticos, así como la puesta en marcha de multitud de aplicaciones y proyectos de investigación.

Se pretende también mejorar y favorecer el desarrollo del trabajo cooperativo entre grupos docentes, investigadores y del colectivo científico en general de las diferentes universidades y centros de investigación de la Comunidad de Madrid y posiblemente de otras instituciones, así como la interacción de diferentes grupos de trabajo interdisciplinares dispersos, no necesariamente dentro del entorno académico.

Todos estos objetivos llevan al desarrollo de una serie de servicios que, de forma no exhaustiva, podemos ver listados a continuación:

- Servicios de Telefonía sobre IP / Videoconferencia.
- Servicios de Vídeo Bajo Demanda (VoD).
- Servicios de Teleeducación y Teleformación.
- Servicios de Telemedicina.
- Soporte de Redes Privadas Virtuales.
- Servicio de acceso a bases de datos multimedia (Bibliotecas Digitales).
- Servicios de Laboratorios Cooperativos (Laboratorios Virtuales).
- Sistemas de Tiempo Real de altas prestaciones.
- Experimentación de red piloto basada en IPv6 y QoS.
- Experiencias de Supercomputación en Red.

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

La combinación de los requisitos anteriores se concreta en la necesidad de gran capacidad de transporte a bajo coste y la posibilidad de su ampliación, así como la utilización de Protocolos de Internet (IP) y servicios de nivel 2.

Las necesidades de los investigadores están cambiando y eso exige una estructura de comunicaciones en la que el énfasis esté en los servicios diferenciados y en la utilización de la red como medio de colaboración para grupos cerrados de usuarios o como parte de grandes experimentos científicos de carácter regional, nacional e internacional.

2. Alcance del pliego

El Instituto IMDEA Software necesita adquirir soporte del equipamiento actual para la detección de ataques de denegación de servicio (DDoS).

El soporte deberá cumplir las condiciones de hardware indicadas en el apartado 2.1 “Hardware”.

El equipamiento deberá cumplir con las condiciones de garantía y soporte indicadas en el apartado 2.3 “Garantía y Soporte”.

También se solicitan una serie de consultas técnicas y análisis global de la herramienta, de acuerdo a lo indicado en el apartado 2.2

2.1. Hardware

El software de detección y visualización está instalado en una máquina virtual, esta máquina virtual está soportada por REDIMadrid, pero el software que corre dentro, es propietario de GENIE Networks y este software es objeto de esta licitación. Las características que cumple la plataforma, son las siguientes:

- 32GB RAM.
- 18 Core vCPU.
- KVM hypervisor.
- HDD 2TB.

El modelo de software que se debe soportar es:

- GenieATM 6331

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

2.2. Consultas técnicas y análisis anual de la solución

2.2.1. Consultas técnicas

Esta subsección describe el alcance del servicio solicitado en lo relativo a un número limitado de consultas técnicas (en adelante CONSULTAS TÉCNICAS).

- Las consultas técnicas se realizarán únicamente sobre el equipamiento GenieATM 6331 objeto del presente documento.
- De cara a la oferta se deben cotizar 6 consultas técnicas.
- Las consultas técnicas se enviarán al licitador desde REDIMadrid y serán relativas a los siguientes puntos:
 - Falsos positivos, depuración para que no aparezcan
 - Ataques no identificados por la herramienta para su análisis
 - Propuesta de cambios de umbrales de los ataques DDoS.
 - Cualquier otra cuestión relativa con el software virtual GenieATM6331.
- Una vez recibida una consulta técnica, el licitador enviara un correo confirmando su recepción
- Cada consulta se deberá contestar en un plazo máximo de 5 días laborales.

2.2.2. Análisis anual de la solución

Se debe realizar un análisis global de la solución instalada, este análisis se debe entregar en formato texto 1 mes después de la firma del contrato.

El documento debe indicar:

- Análisis de la configuración de la herramienta
- Propuestas de mejoras
- Cualquier otra mejora/puntualización que se deba aportar.

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

2.3. Garantía o Soporte

El servicio de garantía o soporte deberá ser proporcionado por el fabricante de los equipos, del software y/o de los componentes objeto del suministro, aunque la gestión de las incidencias se realizará por el licitador adjudicatario del contrato.

El servicio de garantía del fabricante deberá estar activo durante, al menos un año, desde el 1/01/2023 hasta el 31/12/2023. Este periodo aplicará a todos los equipos, y el software necesario.

La garantía del fabricante debe incluir:

- Un soporte especializado de los fabricantes de los equipos, software y componentes suministrados, que asegure la disponibilidad y operatividad del equipamiento de este fabricante.
- La garantía incluirá, entre otros, el soporte para el análisis de incidencias software hasta su completa resolución. Este análisis puede requerir el soporte para estudiar y tratar errores, logs, alarmas, avisos, etc, generados por el equipamiento o el software. Asimismo, entre otras posibles, la incidencia se podría solucionar con la sustitución de hardware o con el suministro de parches software específicos o actualizaciones completas del sistema operativo o con la aplicación de configuraciones optimizadas.
- El Servicio también incluirá el acceso al centro de soporte del fabricante, el suministro de las nuevas versiones de software que el fabricante vaya desarrollando y liberando, con nuevas y/o mejoradas prestaciones y funcionalidades, así como el apoyo técnico ante dudas sobre configuraciones que estuvieran en operación.
- Las licencias necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma deberán estar activas durante un año.
- El soporte debe cubrir los siguientes niveles:
 - **Nivel 2/Tier 2:** Soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en la incidencia. De esta manera, el soporte de segundo nivel lo deben realizar personas especializadas en los equipos objeto del presente pliego.

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

- **Nivel 3/Tier 3:** Soporte técnico del fabricante, en el que se escalará la incidencia a Nivel 3 (fabricante) desde el Nivel 2. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y serán responsables, no solo de ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2, sino también para la investigación y el desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas y conocimientos internos de fabricante.
- El soporte **NO** debe cubrir el siguiente nivel:
 - **Nivel 1/Tier 1:** Este es el nivel de soporte inicial, que cubre la responsabilidad de las incidencias básicas. El Nivel 1 recibirá alarmas que se enviarán desde los sistemas de gestión y se tendrán que tratar. Se realizará un trabajo proactivo de las incidencias también a través del sistema de monitorización.
- Todas las necesidades y prestaciones que se requieren para el soporte especificado en este apartado deben ser proporcionadas directamente por el adjudicatario del contrato, entendiendo que el soporte de alto nivel (Nivel 3) se contratará directamente al fabricante original, permitiendo también que el soporte de Nivel 2 se contrate al fabricante original, en relación a lo anterior no se permite que el licitador contrate a otro integrador de los equipos licitados para realizar el soporte. A estos efectos, el adjudicatario tiene la responsabilidad de ser garante y responder de la correcta ejecución del soporte por parte del fabricante, satisfaciendo los requisitos del presente documento, dado que su función es en algunos casos la de contratar el servicio de Nivel 3 con el fabricante con la garantía de calidad requerida y en otros traspasar el soporte de Nivel 2/3 al fabricante del hardware.
- REDIMadrid tendrá acceso directo, 24 horas al día, todos los días del año, al centro de soporte para consultas hardware y software objeto del suministro vía telefónica, correo electrónico y web, para realizar consultas técnicas, abrir incidencias, acceder a documentación privada, así como obtener parches y actualizaciones o cualquiera de las nuevas versiones software liberadas por el fabricante, que puedan ser descargadas y puestas en operación en dichos equipos.
- Las incidencias se clasifican en cuatro tipos, en función de su severidad. El nivel de severidad de una incidencia será asignado y/o podrá ser modificado por IMDEA Software, comunicándose al adjudicatario. En el momento de abrir una incidencia IMDEA Software asignará el nivel de severidad. Si la incidencia hubiera sido

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

abierta por el adjudicatario, el nivel de severidad inicial podrá ser modificado por IMDEA Software. Se han definido los siguientes niveles de severidad y el tiempo de resolución asociado a ellos:

- El nivel de soporte que se puede ofrecer es el siguiente:
 - Nivel Gold:

Nivel de severidad	Descripción	Tiempo de resolución (*)
Critico	Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios	1 día laborable
Alto	Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios o funcionalidades configurados en el equipo.	2 días laborables
Medio	Problemas que no afectan al funcionamiento de los servicios o funcionalidades configuradas	5 días laborables
Bajo	Requerimientos de información y clarificación sobre aspectos técnicos relacionados con el funcionamiento operación y configuración de equipos	5 días laborables

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

- Nivel Platinum:

Nivel de severidad	Descripción	Tiempo de resolución
Critico	Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios	12 horas
Alto	Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios o funcionalidades configurados en el equipo.	1 día laborable
Medio	Problemas que no afectan al funcionamiento de los servicios o funcionalidades configuradas	3 días laborables
Bajo	Requerimientos de información y clarificación sobre aspectos técnicos relacionados con el funcionamiento operación y configuración de equipos	5 días laborables

3. Proposición Económica

El precio de la oferta se debe proporcionar en euros, con dos decimales y no podrá exceder de la cantidad de SIETE MIL QUINIENTOS EUROS (7.500,00 euros) IMPUESTOS INDIRECTOS APLICABLES EXCLUÍDOS.

Cualquier oferta que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el procedimiento de adjudicación.

3.1. Fecha limite para presentación de ofertas

El plazo de presentación de ofertas finalizará el martes 28 de febrero de 2023 a las 14:00.

3.2. Consultas y Contacto

Cualquier consulta en relación con el presente procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección noc@redimadrid.es indicando:

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

Asunto: Soporte DDoS.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

El plazo de recepción de consultas finalizará 24 horas antes del fin del plazo de presentación de ofertas. IMDEA Software no tendrá obligación de responder las consultas realizadas transcurrido dicho plazo.

4. Formato de las Ofertas

Con carácter general, la información presentada en la oferta técnica debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos, cuando estos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

La oferta se entregará en formato compatible PDF que permita búsqueda por palabras, se enviará por correo electrónico a la dirección de contacto arriba indicada.

4.1. Obligaciones del licitador

El adjudicatario deberá justificar estar al corriente del pago de deudas con la seguridad social y hacienda y no estar incurso en ninguna prohibición para contratar con la administración pública.

4.2. Valoración de las ofertas

Las ofertas se valorarán de la siguiente manera:

- Precio (máximo 60 puntos): Las ofertas recibirán una puntuación conforma a la siguiente fórmula:

$$PL = 60 * OM/OL$$

Donde PL es la puntuación obtenida por el licitador en este apartado (criterio precio), OL es la oferta económica del licitador (sin IVA) y OM es la oferta más baja (sin IVA).

CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE REGISTRÁN LA PETICIÓN DE OFERTAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DDoS PARA REDIMadrid - FUNDACIÓN IMDEA Software

- Soporte de equipamiento GENIE-ATM
Puntuación (máximo 40 puntos solo se puede ofertar una):
 - Soporte GENIE-ATM Gold — 10 puntos
 - Soporte GENIE-ATM Platinum – 40 puntos.

5. Confidencialidad

El adjudicatario garantizará la seguridad y confidencialidad de toda la documentación e información sobre REDIMadrid de la que disponga, disponiendo los medios necesarios para ello. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.