

GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA CONDICIONES ESPECIALES

Contrato de renovación del licenciamiento de protección de seguridad y soporte para firewalls, balanceadores y otros productos Fortinet de ENSA.

1. OBJETIVO

Adquirir mediante concurso la renovación del licenciamiento de protección de seguridad, soporte, mantenimiento y renovación de equipos para los firewalls, balanceadores y otros dispositivos Fortinet de la infraestructura de ENSA por un periodo de tres (3) años.

2. ALCANCE

Actualización de equipos físico de un modelo existente que llego a end of life por la nueva versión de este. Tabla No.1.

Serial Number	Product Name	Product Description	EOS	QTY
FAD2HFTA20000012 FAD2HFTA20000148	FortiADC 200F	ADC	08/17/2026	2
FG3H0E5819905727	FortiGate 300E	FGT300E IDC Clayton	07/15/2026	1
FG900D3917800493 FG900D3917800505	FortiGate 900D	ENSA1	04/16/2028	2
FAD2HFTA20000148	FortiADC 200F	ADC2	08/17/2026	1
FG3H0E5819905909	FortiGate 300E	FGT300E Cerro Viento	07/15/2026	1
FL-3HFTB20900087	FortiAnalyzer 300F	FortiAnalyzer 300F ENSA	07/01/2026	1
FMG2HFTB19900609	FortiManager 200F	FortiManager 200F ENSA	07/01/2026	1

Tabla No.1

El servicio ofrecido debe contemplar las licencias de protección de seguridad, soporte y mantenimiento de los equipos de la **Tabla No.2**.

Serial	Producto	Descripción
FAD2HFTA20000012 (A remplazar)	FortiADC 200F	ADC
FAD2HFTA20000148 (A remplazar)	FortiADC 200F	ADC2
FG3H0E5819905727	FortiGate 300E	FGT300E IDC Clayton

(A remplazar)		
FG3H0E5819905909 (A remplazar)	FortiGate 300E	FGT300E Cerro Viento
FG6H0E5819902851	FortiGate 600E	FGT600E Santa Maria
FG6H0E5819903134	FortiGate 600E	FGT600E Santa Maria
FG900D3917800493 (A remplazar)	FortiGate 900D	ENSA1
FG900D3917800505 (A remplazar)	FortiGate 900D	ENSA2
FL-3HFTB20900087 (A remplazar)	FortiAnalyzer 300F	FortiAnalyzer 300F ENSA
FMG2HFTB19900609 (A remplazar)	FortiManager 200F	FortiManager 200F ENSA
S224ENTF21001159	FortiSwitch 224E	FortiSwitch 224E CND2
S224ENTF21001175	FortiSwitch 224E	FortiSwitch 224E CND1
FGT80FTK21022458	FortiGate 80F	Forti 80F CND2
FGT80FTK21023595	FortiGate 80F	FGT 80F Enlace COC
FGT80FTK21023712	FortiGate 80F	Forti 80F CND1

Tabla No.2

La cobertura del servicio de protección, soporte y mantenimiento se debe contemplar hasta el **7 de junio de 2029**, para ajustar la fecha de vencimiento de todos los equipos al mismo día.

En la **tabla No.3** se detalla el servicio que se requiere para cada uno de los equipos, fecha de vencimiento actual y fecha de vencimiento solicitado.

Equipo	No. Part	Vencimiento Actual	Vencimiento Solicitado
FortiADC-220F Hardware plus FortiCare Premium and FortiADC Application Security Bundle	FAD-220F-BDL-731-36	08/17/2026	08/17/2029
FortiADC-220F Hardware plus FortiCare Premium and FortiADC Application Security Bundle	FAD-220F-BDL-731-36	08/17/2026	08/17/2029

FortiGate-200G Hardware plus FortiCare Premium and FortiGuard Enterprise Protection	FG-200G-BDL-809-36	08/17/2026	08/17/2029
FortiGate-200G Hardware plus FortiCare Premium and FortiGuard Enterprise Protection	FG-200G-BDL-809-36	08/17/2026	08/17/2029
FortiADC 220F - Application Security Bundle, Hardware plus FortiCare Premium and FortiADC Application Security Bundle	FAD-220F-BDL-731-36	08/17/2026	01/07/2029
FortiADC 220F - Application Security Bundle, Hardware plus FortiCare Premium and FortiADC Application Security Bundle	FAD-220F-BDL-731-36	08/17/2026	01/07/2029
FortiGate-700G Hardware plus FortiCare Premium and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP)	FG-700G	08/17/2026	01/07/2029
FortiGate-700G Hardware plus FortiCare Premium and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP)	FG-700G	08/17/2026	01/07/2029
FortiAnalyzer-300G Enterprise Protection (FortiCare Premium plus Indicators of Compromise Service, Security Automation Service, FortiTIP SaaS Extension, and FortiGuard Outbreak Service)	FC-10-L03HG-1263-02-36	08/17/2026	01/07/2029
FortiManager-200G FortiCare Premium Support	FC-10-M200G-247-02-36	08/17/2026	01/07/2029
FortiManager-200G	FMG-200G	08/17/2026	01/07/2029
FortiAnalyzer-300G OT Security Service including advanced OT analytics, risk and compliance	FC-10-L03HG-1263-02-36	08/17/2026	01/07/2029

reports, event handlers, and use-case correlation rules			
FortiAnalyzer-300G Generative AI powered security service utilizing large language models (LLMs) for real-time assistance in SOC analysis, incident investigation, triage and response	FC-10-L03HG-1118-02-36	08/17/2026	01/07/2029

Tabla No.3

3. MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE

El servicio propuesto debe contener como mínimo lo detallado continuación:

3.1 Monitoreo

- Prevenir los problemas detectando anomalías en su fase inicial.
- Alertar de los problemas en el mismo momento que ocurran para permitir una resolución más rápida.
- Verificar el correcto funcionamiento de todos los servicios.
- Monitoreo 24x7 para garantizar una actuación totalmente pro-activa. Las alertas deben ser verificadas por el personal técnico para evitar falsos positivos y los tiempos de notificación de incidentes reales estén reducidos al máximo.
- Informe semanal de alertas, incidentes y disponibilidad.

3.2 Administración

- a. El servicio debe incluir la operación y administración de dispositivos y aplicaciones, así como la gestión de cambios e incidentes. Delegar la gestión de las soluciones de parte de ENSA en manos del proveedor en cada una de las tecnologías, con el objetivo de garantizar tanto la disponibilidad del servicio como el funcionamiento óptimo, seguro y eficiente.
- b. El servicio debe incluir, pero no limitarse a:
 - Actualizaciones, backup y mantenimiento básico al día.
 - Ejecución de las acciones correctoras o recomendaciones pertinentes.
 - La realización de cambios en configuraciones de toda índole sobre lo existente.
 - Minimizar el impacto producido por un incidente de seguridad restableciendo el servicio lo antes posible.

- Establecerse como un interlocutor único en la gestión de incidentes de cara a otros proveedores en nombre del cliente.
- Informe mensual de los cambios, incidentes, nuevas configuraciones (todo lo realizado).

3.3 Soporte

Deberán atender incidencias técnicas ocurridas con los dispositivos:

- Fallo de operación
- Consultas telefónicas acerca de configuraciones y nuevas tecnologías
- Problemas de operación del producto
- recuperación de la solución
- reemplazo del hardware ante cualquiera falla

4. CONSIDERACIONES

- a. El proponente debe tener presencia local.
- b. El proponente debe contar con carta del fabricante que cuenta con los derechos de comercialización de los productos y servicios. La carta debe indicar que el proponente tiene mas de 5 años de representar la marca en el país.
- c. El proponente debe contar mínimo con las **certificaciones NSE4, NSE5 y NSE7**. El proponente debe contar con carta del fabricante donde indique el nivel de partner, y las certificaciones vigentes que tiene el partner (**NSE4, NSE5 y NSE7**) que deben ser adjuntados a la propuesta.
- d. Los certificados presentados por el proponente deben corresponder a personal que sea parte de la empresa oferente. El proponente debe contar mínimo con 2 ingenieros certificados. Las certificaciones *NSE4* y *NSE5* presentadas deben corresponder a la misma persona, la certificación *NSE7* puede corresponder a cualquiera de los dos ingenieros o a un tercer ingeniero. *En caso de salida del personal, su reemplazo debe contar con el mismo nivel de certificación.*
- e. El proponente deberá presentar mínimo 3 cartas de referencia donde haga constar que brinda el servicio de soporte, monitoreo y administración de la solución ofertada, se evaluarán las referencias presentadas en el "*formulario de referencias para el proponente de ENSA*", tomando en cuenta los siguientes criterios:

Experiencia técnica

- Buena
 - Regular
 - Deficiente
- f. Para constatar la experiencia solicitada, el proponente deberá presentar constancia y/o detalle de las referencias de los trabajos o proyectos realizados, para cada uno de los casos, para lo cual se debe detallar los datos de contacto que incluyen:

5. SLAS DE ATENCIÓN PARA EL SOPORTE

Priorización de la falla	Tiempo de atención
Nivel 3 o Alta	Atención Telefónica: inmediata Soporte remoto : 0 a 15 minutos Soporte en sitio: 0 a 2 horas
Nivel 2 o Medio	Atención Telefónica: inmediata Soporte remoto : 0 a 30 minutos Soporte en sitio: 0 a 8 horas
Nivel 1 o Baja	Atención Telefónica: inmediata Soporte remoto : 0 a 48 horas Soporte en sitio: 24 a 72 horas

6. Penalizaciones:

1. **ENSA** penalizará con el 10% de la facturación a **EL PROVEEDOR** por el incumplimiento horario de atención en un periodo de 3 días durante el mes: Se deberá otorgar el servicio durante los días y horas hábiles y dentro del horario normal de trabajo de **ENSA**.
2. La finalización del contrato **EL PROVEEDOR** a partir de 3 ausencias injustificadas por mes.
3. **ENSA** penalizará con el 5% de la facturación a **EL PROVEEDOR** si el recurso asignado no cumple con el 90% de las solicitudes asignadas con su respectivo SLA.
4. **ENSA** penalizará con el 15% de la facturación a **EL PROVEEDOR** al comprobar que el personal asignado a **ENSA** se encuentra laborando en otros proyectos en horario previamente establecido para el servicio.
5. **ENSA** podrá finalizar el contrato si el equipo utilizado por **EL PROVEEDOR** no cumple con las normas de Auditoría y Seguridad.

7. FORMA O HITO DE PAGO

- Los pagos que tenga que hacer **ENSA** al **Proponente**, se harán mediante un solo pago, una vez firmado el contrato por ambas partes y la entrega de fianzas.