

ANEXO II
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

SOPORTE TECNICO DE PALO ALTO (Firewall)

ALCANCE

Se solicita Servicio de Soporte Técnico Nivel 2 y 3 sobre la infraestructura de Firewall Palo Alto.

EQUIPAMIENTO SOPORTADO

- 1 VM-300

SERVICIO PREVENTIVO

Se solicitan los siguientes servicios de soporte preventivo sobre el equipamiento detallado:

- Monitoreo de la infraestructura de Firewalls.
- Revisión de estados y alarmas.
- Actualización de Software, Firmware, Parches y/o Firmas.
- Implementación de Recomendaciones de los Fabricantes.
- Aviso anticipado de end-of-support y end-of-life de dispositivos.
- Toma de requerimientos de Nivel 2 y 3.
- Resolución de incidentes.
- Apertura y Seguimiento de Tickets con los Fabricantes (Se requiere el soporte con el Fabricante).
- Consultoría de mejora continúa.
- Asesoramiento sobre configuraciones.

COBERTURA DEL SERVICIO

- Horarios de Atención: 7x24x365.
- Modalidad de Soporte: Remoto

- Cantidad de horas mensuales: 24 horas no acumulables.
- El servicio tendrá una duración de un año.
- Herramientas: Se pedirá una herramienta para brindar soporte como por ej Jira Service Desk el soporte, con medios secundarios de comunicación como Slack, e-mail y teléfono.

TIEMPOS DE ATENCION:

| Impacto | Descripción | Tiempo de Respuesta |
|--|---|-------------------------------|
| Criticidad 1 Servicios Interrumpidos | Interrupción total de los servicios, no es posible operar. | Dentro de las 2 horas. |
| Criticidad 2 Impacto Bajo o Medio | Es posible operar, pero con degradación en la performance de los servicios. | Dentro de las 4 horas. |
| Criticidad 3 Nuevos Requerimientos | Solicitud de nuevos requerimientos. | Dentro de las 6 horas. |

Se solicitan los siguientes servicios de Gestión:

Gestión de Incidencias (herramienta como Jira Service Desk)

Gestión de Proyectos (herramienta como Asana)

Herramienta de Comunicación y Automatización (herramienta como Slack)

Herramienta para poder monitorear en tiempo real el estado de:

- Jobs de Backup de Archivos, VM, Bases de Datos.
- Estado de los enlaces a internet.
- Estado de los servidores (Capacidad de los discos, uso de CPU y memoria).ej (itoreo , Nagios ,Grafana).