

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COPIAS DE SEGURIDAD DE M365 PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276”.

1. Introducción

EGARSAT está realizando la transición hacia la plataforma en la nube Microsoft M365, con el uso de Exchange Online, OneDrive for Business, Teams y SharePoint Online. Como en la mayoría de las soluciones IaaS, Microsoft se encarga de la disponibilidad de la infraestructura, pero los datos son responsabilidad de EGARSAT. Se requiere por tanto complementar la estrategia de copias de seguridad corporativa con una solución que permita una protección y retención a largo plazo de los datos alojados en Microsoft 365 frente a borrados accidentales, amenazas internas y externas (ransomware) y requisitos legales o de cumplimiento normativo.

Aunque existiría la posibilidad de realizar copias "on premise", se estima que lo más eficiente es realizar las copias en la nube, de forma que se minimice el tráfico de red corporativo y se reduzcan los costes de almacenamiento. Es por estos motivos que EGARSAT apuesta por una solución de copia de seguridad como servicio (BaaS) cloud-to-cloud, la cual permite:

- No utilizar la infraestructura de EGARSAT para los procesos de copia de seguridad.
- No impactar en el ancho de banda de acceso a Internet de los usuarios.
- Disponer de ficheros de red siempre accesibles.
- Almacenamiento con una alta tolerancia a fallos.
- Operaciones de copia y restauración más rápidas.
- Facilitar la migración de ficheros de copia a una ubicación alternativa con el mínimo esfuerzo.

2. Objetivos principales del contrato

El objeto del contrato son los servicios de copia de seguridad de los datos de EGARSAT alojados en Microsoft 365, según las especificaciones técnicas contenidas en el presente pliego.

El servicio debe incluir todos aquellos elementos (hardware y software) para la prestación del servicio: recursos de computación, almacenamiento, acceso a Internet y software de copia, y cualquier otro elemento necesario para el cumplimiento del objeto del contrato, en un repositorio de almacenamiento distinto al de Microsoft 365. La totalidad de dichos elementos deberán ofrecerse alojados en la nube y en modalidad de pago por uso, sin que EGARSAT deba aportar ningún elemento (ni hardware, ni software, ni de comunicaciones ni ningún tipo de software ni de licenciamiento) para la correcta prestación del servicio. Forma parte también de la contratación los servicios de configuración y parametrización de la plataforma, formación a los Administradores de Sistemas y Técnicos de Sistemas de EGARSAT, soporte a los mismos en tiempo de operación del servicio y 1 revisión anual de la plataforma y aplicación de mejoras detectadas.

Solo se aceptarán aquellas propuestas que incluyan en su oferta softwares que figuren como líderes en los análisis correspondientes al año 2025 de soluciones empresariales de copia de seguridad y restauración de los principales analistas mundiales independientes del sector, como pueden ser “Gartner Magic Quadrant” y/o “Forrester Wave”. Del mismo modo, solo se aceptarán aquellas propuestas que incluyan en su oferta repositorios de alojamiento de las copias en infraestructuras con certificación vigente, a fecha de presentación de oferta, en ENS categoría Media y/o en ISO 27001.

Por último, el contratista deberá disponer de la certificación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, comprometiéndose a aplicar las medidas correspondientes al nivel MEDIO, cuando el acceso o tratamiento de información así lo exija, y a colaborar en las auditorías o actuaciones de verificación que se determinen. Se aceptará la acreditación de dicho requisito mediante la aportación de certificaciones equivalentes, tales como la

certificación ISO 27001:2022 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información objeto de este contrato.

La puesta en marcha de la solución no deberá demorarse más de 30 días naturales desde la fecha de inicio del contrato. Se valorará en oferta técnica una mejora en este apartado. El incumplimiento en el tiempo ofertado para la puesta en marcha de la solución otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los licitadores deberán presentar dentro del SOBRE B una **memoria técnica** que detalle la solución propuesta. Esta memoria técnica deberá incorporar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- En cuanto a la solución propuesta: el licitador deberá describir características de los distintos componentes de la solución propuesta destacando el cumplimiento de todos los aspectos indicados en el punto 4 del presente pliego de prescripciones técnicas
- En cuanto a los Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución:
 - Descripción detallada de las tareas incluidas en el apartado 6 de este pliego
 - Guión del plan de formación
 - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
 - Entrega de una documentación técnica sobre las tareas realizadas.
- En cuanto a los Servicios de mantenimiento y soporte en tiempo de operación de la nueva plataforma:
 - Descripción detallada de las tareas incluidas en el apartado 8 de este pliego
 - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
- Un enlace con credenciales a la plataforma ofertada
- Otra información que las empresas licitadoras estimen necesario incluir para facilitar la comprensión de la oferta presentada

No deberá incluirse en esta memoria ninguna información objeto de valoración en la oferta técnica valorable automáticamente (SOBRE C). Cualquier referencia podrá ser motivo de exclusión de la oferta presentada.

EGARSAT podrá rechazar la oferta cuando, de la información aportada según lo exigido en este apartado, se desprenda que la solución ofertada no cumple con los requisitos definidos en el presente pliego, o a juicio del personal técnico de Egarsat, no sea apta para el objeto de licitación.

Serán excluidas de la licitación aquellas empresas que no presenten toda la documentación exigida en este apartado y con el nivel de detalle requerido, dada la necesidad de comprobación de la adecuación de la solución ofertada a las exigencias técnicas incluidas en el presente pliego técnico.

3. Alcance y volumetría

El contrato deberá incluir:

- Recogida de datos
- Configuración y parametrización del entorno
- Creación de las políticas de copia de forma consensuada con los Administradores de Sistemas de EGARSAT
- Pruebas de copia y restauración y tareas de tuning
- Puesta en producción de la solución
- Documentación de las tareas realizadas
- Formación a los Administradores de Sistemas de EGARSAT sobre el uso de la plataforma y buenas prácticas

- Soporte a los Administradores de Sistemas y Técnicos de Sistemas de EGARSAT durante toda la vigencia del contrato
- 1 revisión anual de la plataforma e implementación de mejoras

La volumetría máxima a incluir en el contrato se establece en 900 cuentas de Microsoft 365 (con buzón de correo, OneDrive y acceso a Sharepoint) susceptibles de realización de copia sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, las cuales podrán incrementarse o reducirse anualmente en función de las necesidades reales producidas por incorporaciones, sustituciones, bajas, etc... del personal de la entidad. La ampliación o reducción del número de cuentas a realizar copias de seguridad dentro de los límites indicados no se considerará modificación prevista, y se regularizará a fin de cada anualidad con la factura correspondiente.

No obstante, y a efectos del conocimiento de los licitadores para presentar sus ofertas se informa que en la actualidad EGARSAT tiene 783 cuentas de Microsoft 365 (con buzón de correo, OneDrive y acceso a Sharepoint) susceptibles de realización de copia, y se estima un crecimiento máximo en el número de cuentas de un 2,5% anual.

Aunque la oferta económica será referida al número de cuentas de Microsoft 365 a proteger, este importe también deberá incluir:

- la protección de SharePoint y MSGroups. A efectos del conocimiento de los licitadores para presentar sus ofertas se informa, como dato que pudiera ser relevante, que en la actualidad EGARSAT tiene aproximadamente 7TB de almacenamiento en SharePoint
- el tráfico total generado tanto en los procesos de copia como de restauración, así como cualquier otro tráfico generado.

4. Características de la solución

4.1. Características funcionales globales

Desde la perspectiva de requisitos funcionales de plataforma, la solución deberá:

- ser 100% BaaS, sin tener que disponer de ningún tipo de hardware o componente software on-premise, ni en ningún hyperscaler.
- estar diseñada específicamente para la realización de copias de seguridad y restauración de la plataforma Microsoft 365, e integrarse de forma nativa a través de la API de Microsoft 365.
- permitir realizar copias de seguridad y restauración de la plataforma Microsoft 365, incluyendo como mínimo Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business y MS Groups.
- realizar copias de seguridad de toda la información correspondiente a Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business y MS Groups alojada en el tennant (o tennants) de Microsoft 365 de EGARSAT de forma diaria: 1 copia de todas las cuentas cada 24 horas, y con una retención de 1 año, como mínimo. La tasa de éxito mensual de las copias deberá ser $\geq 99,5\%$ sobre el total de objetos.
- permitir el alojamiento de las copias en repositorios de almacenamiento de objetos en infraestructuras de nube pública, como mínimo en Azure y AWS. Estos repositorios deberán ser gestionados por el adjudicatario y la totalidad de sus costes durante toda la vigencia del contrato deberán estar incluidos en la oferta. Será EGARSAT quien determine, al inicio del contrato, el repositorio elegido de almacenamiento.
- ofrecer todos los elementos que componen la solución en la nube ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.
- tener su propio tennant tanto en la gestión como en el repositorio, de forma que se protejan y se aislen los datos de EGARSAT de los datos de otros clientes, manteniéndolos en todo momento cifrados y con acceso restringido.
- disponer de una única consola de gestión 100% HTML sin necesidad de instalar ningún componente Java

- disponer de una única consola de gestión que incluya las licencias y el interface de forma centralizada tanto para las operaciones de backup/restore, como el acceso a los logs, informes, gestión de usuarios, indexados, y todo el resto de funcionalidades ofrecidas por la plataforma ofertada.
- disponer de una única consola de gestión con un rendimiento: P95 de tiempos de carga < 5 segundos en procedimiento de login y acceso a las distintas pantallas de la plataforma, < 5 segundos en vistas de detalle.
- disponer de un repositorio con una arquitectura que garantice una durabilidad prácticamente absoluta minimizando el riesgo de pérdida de datos, de como mínimo 11 9s de durabilidad anual.
- permitir el escalado no disruptivo de la plataforma, en caso de que fuere necesario.
- realizar un primer Full Backup y, posteriormente, copias incrementales de forma indefinida referenciadas al Full Backup original, conforme a la política de retención definida. No serán admitidas soluciones con Full Backups periódicos obligatorios. La plataforma si que permitirá la posibilidad de implementación de Full Backups periódicos si EGARSAT así lo determina, pero no como obligatoriedad por la arquitectura de la solución propuesta.
- permitir la configuración de políticas de backup por grupos del Directorio Activo, de forma que con solo incluir a una cuenta en un grupo determinado del Directorio Activo, ya se le apliquen las políticas de backup correspondientes.
- permitir la configuración de políticas de backup de forma global, permitiendo su aplicación tanto a múltiples objetos dentro de una misma aplicación (por ejemplo, varios buzones de correo) como a objetos pertenecientes a diferentes aplicaciones (por ejemplo, un buzón de correo y una cuenta de OneDrive).
- permitir indicar la hora y zona horaria del comienzo del backup de los objetos para así poder agruparlos por lotes en caso de ser necesario.
- distribuir los metadatos del catálogo, índices y deduplicación entre todos los nodos de la solución BaaS, de manera que no haya puntos únicos de fallo. Todos los nodos deberán actuar como master y media server simultáneamente.
- utilizar deduplicación de bloque variable para una mayor eficiencia, no admitiéndose soluciones de deduplicación de bloque fijo. La deduplicación de bloque variable debe aplicar de forma global y no por tipo de carga a proteger.
- comprimir los datos para reducción del ancho de banda utilizado
- indexar la información protegida de forma incremental, a efectos de permitir la realización de búsquedas avanzadas por distintos campos (asunto del correo, rangos de fechas...).
- poder configurar y aumentar el número de Apps que realizan la conexión entre la solución de backup y el repositorio de almacenamiento para aumentar así el paralelismo en los procesos de backup/restore.
- tener los metadatos en modo Full Hydrated para acceder de forma rápida al punto donde se desea realizar la recuperación No serán admitidas soluciones que para la restauración deban hidratar los metadatos datos a través de Fulls sintéticos o Fulls+incrementales.
- permitir la realización de backups de los objetos de forma individualizada y granularizada, bajo demanda y de forma programada
- proporcionar esquemas de copia de seguridad, programación y mecanismos de retención flexibles y personalizables por el usuario. Deberá permitir crear diferentes políticas de copia de seguridad para diferentes grupos, con diferentes opciones y horarios.
- estar dimensionada para la ejecución y almacenamiento de, como mínimo, 1 copia de todas las cuentas cada 24 horas, y con una retención de 1 año, como mínimo.
- ofrecer un sistema de copia que permita el restablecimiento de los elementos copiados a la situación en la que se encontraban en una fecha concreta (disponer, de una imagen diaria hasta una antigüedad de 6 meses, como mínimo).
- permitir recuperar las copias de seguridad incluso sin licencia ni suscripción activa, e incluso sin que EGARSAT disponga de contrato en vigor con el adjudicatario del contrato. Para ello la solución ofertada deberá permitir la copia de todos los datos copiados a un repositorio propiedad de EGARSAT y una copia local del software que permita seguir accediendo a dichos datos sin limitación de tiempo.

- permitir la exportación de los datos copiados a un formato estándar que pudiera aceptar otra futura solución de copias de seguridad de diferente fabricante.
- permitir, en cuanto a la generación de informes:
 - generación de informes personalizables y programables de trabajos realizados, objetos protegidos y no protegidos, trabajos de recuperación y consumo del servicio
 - generación de informes con la relación de las tareas de protección/backup realizadas
 - generación de informes de las tareas de backup/restore fallidas
 - generación de informes de los objetos (buzones, OneDrive, “Sites”...) protegidos
 - generación de informes de restauraciones realizadas
 - posibilidad de exportar la información de los informes anteriores en formato CSV, Excel y PDF
 - posibilidad de enviar de forma programada, un correo a los buzones indicados con los informes de reporting mencionados
 - generación de dashboards que den una visión global de los tenants protegidos, los objetos protegidos, procesos de backup realizados, etc

4.2. Requisitos funcionales para Exchange Online

La solución deberá:

- permitir proteger todos los objetos de Exchange Online, incluidos correos, calendarios, tareas, contactos, notas, etc.
- permitir proteger la carpeta “Recoverable Items Folder” y las subcarpetas “Deletions”, “Purges”, “Discovery Holds” y “Substrate Holds”
- permitir excluir de la copia rutas de carpetas personalizadas
- permitir la búsqueda en las copias de los correos, contactos, calendarios y tareas, así como la búsqueda avanzada mediante especificación de parámetros como rangos de fechas, texto del asunto, destinatarios de correos, etc
- proporcionar recuperación granular para todos los objetos.
- ofrecer la posibilidad de restaurar buzones completos al buzón original, a un buzón alternativo dentro del mismo tenant M365 o a un buzón alternativo en otro tenant M365
- ofrecer la posibilidad de restaurar el contenido de un buzón a la ubicación original, a un buzón alternativo dentro del mismo tenant M365 o a un buzón alternativo en otro tenant M365l buzón original, a un buzón alternativo dentro del mismo tenant M365 o a un buzón alternativo en otro tenant M365
- ofrecer la posibilidad de restaurar el contenido de un calendario, contacto, notas y o tareas a la ubicación original, a un buzón alternativo dentro del mismo tenant M365 o a un buzón alternativo en otro tenant M365
- permitir la descarga de contenido de buzones o de buzones enteros como fichero .pst
- ser capaz de recuperar todos los buzones al mismo tiempo (restauración masiva)
- disponer de funcionalidades que permitan la comparación de datos de copia de seguridad con los datos existentes en producción.

4.3. Requisitos funcionales para Sharepoint Online

La solución deberá:

- permitir la realización de copias de “Hub Site”, “Site”, “Colección de Sites”, “Subsite” y/o “Team Site”
- permitir excluir de la copia carpetas personalizadas
- permitir la copia de permisos de acceso y elementos de compartición
- permitir la copia de archivos, carpetas, listas, elementos de listas, páginas y/o columnas del “Site”, personalizaciones, jerarquías, miembros, permisos y plantillas del “Site”
- permitir la copia de librerías de documentos, datos de aplicación y/o “Wiki Data”
- incluir en la copia el “Preservation Hold Library”
- permitir la búsqueda en las copias en modo “browser” para la selección de carpetas y/o ficheros visualizando la jerarquía del “Site”, así como la búsqueda avanzada mediante especificación de parámetros

- permitir la recuperación de toda la información de un “Site” así como sus permisos de acceso y compartición en ZIP, en la ubicación original, en una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o en una ubicación alternativa en otro tennant M365
- permitir la recuperación de parte del contenido de un “Site” así como sus permisos de acceso y compartición en ZIP, en la ubicación original, en una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o en una ubicación alternativa en otro tennant M365

4.4. Requisitos funcionales para Onedrive for Business

La solución deberá:

- permitir la copia de ficheros, permisos de acceso, permisos de compartición
- incluir en la copia el “Preservation Hold Library”
- permitir excluir de la copia rutas de carpetas personalizadas
- permitir la búsqueda en las copias en modo “browser” para la selección de carpetas y/o ficheros, así como la búsqueda avanzada mediante especificación de parámetros
- proporcionar recuperación granular de archivos y/o carpetas
- permitir la recuperación de toda la información de una cuenta de OneDrive así como sus permisos de acceso y compartición en ZIP, en la ubicación original, en una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o en una ubicación alternativa en otro tennant M365
- permitir la recuperación de parte del contenido de una cuenta de OneDrive así como sus permisos de acceso y compartición en ZIP, en la ubicación original, en una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o en una ubicación alternativa en otro tennant M365
- ser capaz de recuperar todos los OneDrive de la organización al mismo tiempo (restauración masiva).
- disponer de control de versiones, con posibilidad de recuperar cualquier versión (dentro del período de retención definido).

4.5. Requisitos funcionales para MS Groups

La solución deberá:

- permitir proteger todos los objetos del grupo, incluidos correos, calendario, así como los ficheros, permisos de acceso y permisos de compartición del “Site” de grupo
- permitir la búsqueda en las copias de los correos, calendario, ficheros y contenido de grupo
- proporcionar recuperación granular para todos los objetos.
- ofrecer la posibilidad de restaurar buzones y “Site” de grupo completos en la ubicación original, a una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o a una ubicación alternativa en otro tennant M365
- ofrecer la posibilidad de restaurar el contenido de buzones y de “Site” de grupo en PST en la ubicación original, a una ubicación alternativa dentro del mismo tennant M365 o a una ubicación alternativa en otro tennant M365

4.6. Características de seguridad

Desde la perspectiva de requisitos generales de seguridad de la plataforma, la solución deberá:

- disponer de las garantías de seguridad exigibles en el marco del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría media, como mínimo. En este sentido, será requisito imprescindible que la solución forme parte del Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad TIC - CPSTIC (GUÍA STIC 105) del CCN-CERT o, en su defecto, que cuente con una certificación de Common Criteria (CC) en vigor, acorde al nivel de seguridad requerido para los sistemas que gestionan información catalogada según el ENS.
- permitir la gestión de los usuarios para la administración de la solución y que sean específicos del tenant (usuarios locales) y/o integrarse con sistemas SSO, indistintamente. Deberá disponer de múltiples roles diferenciados para la administración y la operación del servicio.

- soportar sistemas de MFA para el acceso de los usuarios a la consola basado en Apps o mediante correo electrónico
- soportar la autenticación con proveedores de identificación externos como AD FS; Azure, OKTA, etc
- realizar la transmisión de datos encriptados mediante TLS 1.2., como mínimo. Toda comunicación deberá hacerse de forma encriptada, desde el origen, entre los distintos nodos de la plataforma del servicio y hacia el almacenamiento destino durante toda la retención. Deberá permitir el uso de mecanismos internos de gestión de claves o el uso de alguna solución externa de gestión de las mismas.
- encriptar los datos almacenados usando AES 256-bit
- disponer de logs de las operaciones, exportables a un formato estándar CSV y con un periodo de retención definible de como mínimo 180 días
- disponer de políticas de WORM, que podrán ser aplicadas de manera individualizada en las políticas de backup, Por tanto, la plataforma deberá permitir que, además de la retención de las copias, se pueda definir en la política un período de bloqueo durante el cual las copias no podrán ser borradas por ningún usuario, garantizando así copias de Compliance y protección frente a robos de contraseña de administradores.
- disponer de un sistema de inmutabilidad a ataques de ransomware por diseño de la propia plataforma, tanto en las copias como en el catálogo
- disponer de una plataforma escalable según aumente la demanda, garantizando que el servicio no se degrade ante un incremento del volumen de datos o del número de cuentas protegidas.
- permitir poder asociar a un mismo tennant de M365 más de un contenedor en la misma región o en regiones de Azure y AWS (u otros) diferentes
- permitir la automatización del envío por correo electrónico de las alertas generadas en la plataforma
- integrarse con el servicio Microsoft backup Storage Service, permitiendo administrarse desde la misma consola que el servicio de backup.

5. Validación Técnica Previa a la Adjudicación de Contrato: Prueba de Concepto

El objetivo de la validación técnica previa no es otro que el de demostrar, mediante la ejecución real sobre un entorno de prueba, que la solución ofertada cumple los requisitos funcionales, de rendimiento y operatividad definidos en este pliego. Dicha validación es de carácter obligatorio.

Para su realización:

- El licitador deberá desplegar su solución en un entorno de prueba proporcionado por el mismo licitador
- Se utilizará un dataset sintético suficientemente representativo (mínimo: 100 buzones de correo, 100 cuentas de OneDrive, 5 sites de SharePoint, con al menos 5 TB de datos en total).
- Se ejecutarán las siguientes operaciones:
 - Copia de seguridad diaria completa de todos los objetos definidos.
 - Restauración de al menos 10 buzones completos y 2 sites de SharePoint a ubicación alternativa.
 - Recuperación granular de elementos de correo, SharePoint y OneDrive.
 - Exportación de datos a formato estándar y verificación de inmutabilidad.
 - Acceso y navegación por el portal de gestión, midiendo tiempos de carga y respuesta.

Los umbrales de éxito para la superación de la prueba de concepto son los siguientes:

- Tasa de éxito de las copias $\geq 99,5\%$ sobre el total de objetos.
- RTO de restauración ≤ 8 horas para los conjuntos definidos.
- Rendimiento del portal de gestión: P95 de tiempos de carga < 5 segundos en procedimiento de login y acceso a las distintas pantallas de la plataforma, < 5 segundos en vistas de detalle.
- Aportación de evidencia de inmutabilidad y exportación: entrega de logs y archivos de prueba.

Documentación adicional que el licitador deberá aportar:

- Informes automáticos de ejecución de copias y restauraciones.
- Logs de actividad y auditoría.
- Capturas de pantalla y métricas de rendimiento.
- Documentación técnica del procedimiento seguido.

La prueba de concepto será realizada por la entidad mejor clasificada, dentro del plazo concedido para aportar la documentación descrita en la Cláusula 18ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y deberá finalizarse en un plazo máximo de 96 horas naturales después del requerimiento de su ejecución por parte de EGARSAT. Para la realización de la prueba de concepto, EGARSAT se pondrá en contacto con el licitador para el inicio de la misma.

Dicha prueba de concepto será realizada íntegramente por el licitador (pudiendo ser supervisada por los Administradores de Sistemas de EGARSAT, si así lo considera EGARSAT), el cual deberá entregar a EGARSAT el resultado de la misma (tal y como se indica en el párrafo “Documentación adicional que el licitador deberá aportar:”, de este mismo apartado). El incumplimiento de cualquiera de los requisitos definidos en la prueba de concepto o sus tiempos de ejecución y finalización, o el incumplimiento de cualquiera de los umbrales de éxito descritos supondrá la exclusión automática de la oferta.

6. Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución

Todas las tareas desde el inicio de las mismas y hasta la puesta en marcha de la solución de copias de seguridad deberán ser realizadas sin que suponga ningún corte en el servicio que se ofrece actualmente a los usuarios de EGARSAT, y se realizarán en horario laborable de lunes a viernes, preferiblemente en horario de mañana. Para dichas tareas, el licitador deberá tener en cuenta en todo momento las indicaciones de EGARSAT, de tal forma que se prepare todo el entorno de forma consensuada.

Las tareas incluidas en este apartado serán las siguientes:

- Recogida de datos
- Configuración y parametrización del entorno para su puesta en marcha, siguiendo la documentación de buenas prácticas aportada por el fabricante de la solución
- Creación de las políticas de copia y de seguridad de forma consensuada con los Administradores de Sistemas de EGARSAT
- Pruebas de copia y restauración y tareas de tuning para la optimización de la plataforma
- Puesta en marcha de la solución
- Entrega de documentación sobre las tareas realizadas: el adjudicatario deberá entregar un documento técnico que refleje con detalle la arquitectura de la solución y las configuraciones, parametrizaciones y políticas desplegadas.
- Formación técnica y de gestión a los Administradores de Sistemas y a los Técnicos de sistemas de EGARSAT sobre la solución implantada de 4 horas de duración, como mínimo. Esta formación deberá realizarse en horario laboral y mediante videoconferencia. Esta formación deberá realizarse posterior a la puesta en marcha del punto anterior. Aspectos mínimos a incluir en la formación:
 - Familiarización con los distintos componentes de la plataforma suministrada.
 - Realización de cambios en la configuración y gestión de la misma.
 - Dimensionamiento y aprovechamiento al máximo la plataforma.
 - Gestión de la disponibilidad y la seguridad.
 - Administración del software de gestión y control.
 - Configuración y parametrización de los procedimientos de copia de seguridad y restauración.
 - Pruebas de restauración de elementos de Exchange Online, SharePoint Online y Onedrive for

Business.

- Aspectos no incluidos en esta relación y que la empresa adjudicataria considere adecuada su inclusión en la formación

El incumplimiento en los requerimientos de los servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. Gestión del proyecto de implantación y puesta en marcha de la solución

Para garantizar la correcta puesta en marcha de la solución, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con EGARSAT en esta fase de implantación y que realizará las siguientes tareas:

- Organizar, dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios de recogida de datos, configuración, parametrización, creación de políticas, pruebas, puesta en marcha, entrega de documentación y formación.
- Asegurar el nivel de calidad de las tareas realizadas.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de la implantación.

8. Servicios de mantenimiento y soporte en tiempo de operación de la nueva plataforma

Se considerará que el servicio pasa a fase de operación y por tanto el servicio se ha puesto en marcha cuando hayan finalizado todas las tareas incluidas en el apartado “Servicios relacionados con la implantación y puesta en marcha de la solución”, y se haya concluido una primera copia de todas las cuentas a copiar de forma desasistida (no manual).

Ya en fase de operación y para garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único en fase de operación con EGARSAT y que realizará las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

Se deberá ofrecer un mantenimiento y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por técnicos que dispongan de la máxima certificación técnica oficial del fabricante del software de copia de seguridad y restauración ofertado. Este mantenimiento y soporte técnico especializado deberá ser realizado por la empresa adjudicataria, e incluirá:

- Horario 8x5, de lunes a viernes de 8.00h a 17.00h.
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante averías y/o incidencias de funcionamiento de los servicios, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario, hasta su resolución.
- Para la resolución de incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio

de asistencia remoto.

Tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias y peticiones de servicio:

- el tiempo máximo de respuesta tanto para incidencias como para peticiones de servicio quedará establecido en 4 horas laborables desde la comunicación por parte de EGARSAT
 - el tiempo máximo de resolución ante incidencias quedará establecido en 8 horas laborables desde la comunicación por parte de EGARSAT
 - el tiempo máximo de resolución ante peticiones de servicio será consensuado entre ambas partes
- No se incluye, en estos tiempos, los destinados a los propios procesos de copia y/o restauración (que están sujetos a limitaciones del ancho de banda de transferencia de archivos disponible en el momento de la ejecución de las tareas). Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.

El sistema deberá notificar de forma automática y diaria mediante correo electrónico de la finalización de las copias programadas correspondientes al día anterior, y de si estas tareas finalizaron exitosamente.

Adicionalmente, deberán ofrecerse 4 horas anuales destinadas a 1 revisión anual de la plataforma y propuestas de mejora consensuadas con los Administradores de Sistemas y/o Técnicos de Sistemas de EGARSAT. A la finalización de la revisión anual de la plataforma y durante los 7 días naturales siguientes, el licitador aportará un informe con el detalle de las tareas realizadas en la jornada de trabajo y las propuestas de mejora consensuadas. A la recepción del informe y durante los 15 días naturales siguientes, se deberá agendar una sesión de trabajo para la implementación de las mejoras propuestas en el informe. Dicha sesión de trabajo tendrá la duración necesaria para la implementación de dichas mejoras.

En cuanto al servicio de copias, se deberá ofrecer unos umbrales mínimos mensuales de éxito \geq al 99,5% de las tareas programadas.

En cuanto al rendimiento del portal de gestión, deberá ofrecer los umbrales mensuales de P95 de tiempos de carga $<$ 5 segundos en procedimiento de login y acceso a las distintas pantallas de la plataforma, $<$ 5 segundos en vistas de detalle.

El incumplimiento en los requerimientos de la fase de operación otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9. Transferencia tecnológica

Durante toda la vigencia del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar al responsable de supervisión de tareas designado por EGARSAT, toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos. El incumplimiento de dichos otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10. Finalización del servicio

A la finalización del servicio, el licitador:

- deberá realizar una jornada de trabajo conjuntamente con los Administradores de Sistemas de EGARSAT para la configuración y parametrización del tennant o tennants de M365 de EGARSAT, con el objetivo de restablecer las configuraciones y parametrizaciones al estado en que se encontraban antes de la ejecución de las tareas de la implantación y puesta en marcha de la solución que se realizaron al inicio del contrato
- deberá entregar todos los datos copiados a EGARSAT en un plazo máximo de 7 días naturales, en un formato que sea 100% transportable a otro proveedor que preste el mismo servicio con el

mismo software de copias, o bien directamente a EGARSAT. Todos los costes relacionados con el traspaso de la información y la transición del servicio a un nuevo proveedor deberán estar incluidos en la oferta del licitador. Asimismo, deberá eliminar toda copia que pudiera permanecer en su poder con un sistema que garantice su irrecuperabilidad, y emitir el certificado correspondiente de eliminación de dicha información.

El incumplimiento de dichos requerimientos otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11. Medio ambiente

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

12. Precio

Servicios al inicio de proyecto. Desglose de precios:

Descripción	Importe máximo (SIN IVA)
Tareas de recogida de datos, configuración, parametrización, creación de políticas, pruebas, puesta en marcha, entrega de documentación y formación	4.000,00 €

Servicios anuales. Desglose de precios:

Descripción	Número máximo de unidades	Precio unitario máximo anual (SIN IVA)	Importe máximo anual (SIN IVA)
Cuenta de Microsoft 365 a copiar	900	16,00 €	14.400,00 €
Servicios de soporte	1	4.000,00 €	4.000,00 €
TOTAL			18.400,00 €

Duración inicial del contrato: 3 años.

Prórrogas previstas: 2 prórrogas de 1 año de duración cada una de ellas.

Forma de pago:

A la finalización de las tareas incluidas en “Servicios al inicio de proyecto”, el importe ofertado correspondiente a dicho ítem más el importe correspondiente al 1er año del ítem de “Servicios anuales” (en cuanto al número de cuentas de Microsoft 365 a copiar, se facturará el número de cuentas previsto por EGARSAT para la 1ª anualidad multiplicado por el precio unitario de cuenta anual ofertado).

Al inicio de la 2ª anualidad y posteriores, el importe correspondiente a “Servicios anuales” (en cuanto al número de cuentas de Microsoft 365 a copiar, se facturará el número de cuentas previsto por EGARSAT para la anualidad que empieza multiplicado por el precio unitario de cuenta anual ofertado).

Al final de cada anualidad y si finalmente se han copiado más cuentas de las previstas a inicio de la anualidad, se emitirá una factura para la regularización correspondiente al exceso de cuentas multiplicado

por el precio unitario de cuenta anual ofertado.

Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT).

