

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “SERVICIOS DE COPIAS DE SEGURIDAD DE MICROSOFT 365 Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 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 laaS, 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) 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 de EGARSAT, y soporte a los mismos en tiempo de operación del servicio.

Solo se aceptarán aquellas propuestas que incluyan en su oferta softwares que figuren como líderes en los análisis correspondientes al año 2022 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 que cumplan con las medidas de seguridad especificadas en la normativa del ENS categoría Media y/o ISO 27001.

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 este apartado (punto 5 del presente pliego de prescripciones técnicas)
 - Guión del plan de formación
 - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
- En cuanto a los Servicios de mantenimiento y soporte en tiempo de operación de la nueva plataforma:
 - Descripción detallada de las tareas incluidas en este apartado (punto 7 del presente pliego de prescripciones técnicas)
 - Descripción detallada de los procedimientos de gestión del proyecto en esta fase
- 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

La puesta en marcha de la solución no deberá demorarse más de 45 días naturales desde la fecha de inicio del contrato. Se valorará en oferta técnica una mejora en este apartado.

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 de EGARSAT durante toda la vigencia del contrato
- 1 revisión anual de la plataforma

La volumetría máxima a incluir en el contrato se establece en un máximo mensual de:

- 945 cuentas de Microsoft 365
- 28.350GB de datos almacenados en repositorio de copia (una media de 30GB por cuenta)

sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, las cuales podrán incrementarse o reducirse mensualmente 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. La factura mensual reflejará el número máximo de cuentas de las que se haya realizado copias de seguridad durante el mes, y el tamaño máximo de datos almacenados en repositorio de copia durante el mes.

No obstante, y a efectos del conocimiento de los licitadores para presentar sus ofertas se informa que en la actualidad EGARSAT tiene 777 cuentas de Microsoft 365, y se estima un crecimiento máximo en el número de cuentas de un 5% anual. La ocupación actual total de estas 777 cuentas en el tennant de EGARSAT de Microsoft 365 es de 9,5TB.

4. Características técnicas de la solución

4.1. Características globales

La solución deberá:

- estar diseñada específicamente para la realización de copias de seguridad y restauración de la plataforma 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 Microsoft Teams.
- permitir el alojamiento de las copias en repositorios de almacenamiento de objetos en infraestructuras de nube pública, como mínimo en Microsoft Blob, AWS S3 e IBM Cloud.
- 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.
- proteger y aislar los datos de EGARSAT, manteniéndolos en todo momento cifrados y con acceso restringido.
- proporcionar mecanismos de compresión y de duplicación de datos, y cifrado en reposo para el almacenamiento tipo objeto.
- 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.

- 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.
- permitir seleccionar objetos granulares para la copia de seguridad (Grupos, Usuarios, Sites, Organizaciones, Teams).
- permitir mecanismos de Modern Authentication para la configuración de las copias.
- permitir la configuración de retenciones sin límite de tiempo ni de almacenamiento.
- permitir la exportación de los datos copiados a otro formato estándar, que pudiera aceptar otra futura solución de copias de seguridad de diferente fabricante.
- estar dimensionada para la ejecución y almacenamiento de, como mínimo, 1 copia de todas las cuentas cada 24 horas, y con una retención de 6 meses, como mínimo.

4.2. Requisitos para Exchange Online

La solución deberá:

- proteger todos los objetos de Exchange Online, incluidos correos, calendarios, tareas, contactos, notas, etc.
- proporcionar recuperación granular para todos los objetos.
- disponer de funcionalidades avanzadas de búsqueda tanto a nivel de organización como de buzón de correo.
- ofrecer la posibilidad de restaurar buzones completos al buzón original o a un buzón alternativo o guardar como 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 para Sharepoint Online

La solución deberá:

- ser capaz de recuperar Sites, documentos, bibliotecas y listas de SharePoint.
- ser capaz de recuperar documentos y bibliotecas en la ubicación original o en una ubicación diferente, guardarlos localmente o enviarlos por correo electrónico.

4.4. Requisitos para Onedrive for Business

La solución deberá:

- proporcionar recuperación granular.
- ser capaz de recuperar todos los OneDrive de la organización al mismo tiempo (restauración masiva).
- ofrecer la posibilidad de recuperar datos en el OneDrive original o diferente, guardarlos localmente o enviarlos por correo electrónico.
- disponer de control de versiones, con posibilidad de recuperar cualquier versión (dentro del período de retención definido).

4.5. Requisitos para Microsoft Teams

La solución deberá:

- permitir configurar políticas de copias específicas para los datos de Microsoft Teams (incluyendo canales, configuraciones de aplicación, y otros datos).
- disponer de funcionalidades de restauración de Teams (incluyendo sus miembros y configuraciones), archivos, posts, tabs...de forma granular.
- ofrecer distintos mecanismos de recuperación de datos a localización original, guardarlos localmente o enviarlos por correo electrónico.

5. 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 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 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, Onedrive for Business y Microsoft Teams.
 - Aspectos no incluidos en esta relación y que la empresa adjudicataria considere adecuada su inclusión en la formación

Se valorará en oferta técnica la inclusión de horas de formación adicionales.

6. 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 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.

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

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único 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.

Este soporte estará limitado a un número máximo de horas anuales, que EGARSAT estima en 20 horas anuales. Se valorará en oferta técnica la inclusión de horas de soporte adicionales.

Tiempos máximos de respuesta y resolución:

- el tiempo máximo de respuesta quedará establecido en 1 hora laborable desde la comunicación por parte de EGARSAT
- el tiempo máximo de resolución quedará establecido en 8 horas laborables desde la comunicación por parte de EGARSAT

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.

Adicionalmente, deberán ofrecerse 8 horas anuales (a convenir entre una jornada de 8 horas o 2 jornadas de 4 horas, a demanda de EGARSAT) destinadas a la revisión de la plataforma y propuestas de mejora consensuadas con los Administradores de Sistemas de EGARSAT. A la finalización de la jornada anual de 8 horas y durante los 7 días naturales siguientes, el licitador aportará un informe con el detalle de las tareas realizadas en la jornada de trabajo.

8. 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 utilizados para resolverlos.

9. Finalización del servicio

A la finalización del servicio, el licitador 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.

10. 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 a los Administradores de Sistemas de EGARSAT	4.000,00 €

Servicios anuales. Desglose de precios:

Descripción	Importe máximo anual (SIN IVA)

Horas ofertadas para la revisión anual de la plataforma	640,00 €
Horas ofertadas para los servicios de soporte anuales	1.600,00 €
TOTAL	2.240,00 €

Servicios mensuales. Desglose de precios:

Descripción	Número máximo de unidades	Precio unitario máximo (SIN IVA)	Importe máximo mensua (SIN IVA)
Cuenta de Microsoft 365 a copiar	945	1,4000 €	1.323,0000 €
GB de datos almacenados en repositorio de copia	28.350	0,0400 €	1.134,0000 €
TOTAL			2.457,0000 €

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 correspondiente a dicho ítem más el importe correspondiente al 1er año del ítem de “Servicios anuales”.

Al inicio de la 2ª anualidad y posteriores, el importe correspondiente a “Servicios anuales”.

Al inicio de cada mes, el importe correspondiente al número máximo de cuentas de las que se haya realizado copias de seguridad durante el mes que anterior, más el tamaño máximo de datos almacenados en repositorio de copia durante el mes anterior.

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

**Jordi
Trabal
Esquerda**

Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2023.01.04
13:19:10 +01'00'