



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

“SERVICIO GESTIONADO DE BACKUP MICROSOFT OFFICE 365”

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente expediente la contratación de una solución de backup y recuperación en modo SaaS (Backup as a Service) para el entorno de Microsoft Office 365 del Tenant del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (en adelante CABB), así como los servicios de administración y operación de la solución ofertada, para un máximo de 630 usuarios.

La contratación objeto del presente expediente constará, como mínimo, de los siguientes elementos, para todas las contrataciones que se realicen en el marco del presente expediente:

- Licenciamiento necesario para la implantación de la solución, cumpliendo los requerimientos del expediente.
- Servicios, que se dividirán en 3 fases:
 - Fase 1: Proyecto de puesta en marcha: Análisis, diseño, implantación, configuración, pruebas y puesta en producción de la solución, siguiendo las mejores prácticas indicadas por el fabricante.
 - Fase 2: Servicios de administración y gestión operativa de la solución. Esta fase comenzará en la Fecha de Fin de Proyecto de la Fase 1.
 - Fase 3: Finalización de los servicios y salida del contrato. Esta fase tendrá lugar a la finalización del contrato salvo que en una posible renovación la empresa adjudicataria continúe siendo la misma que esta ofreciendo el servicio en ese momento.

2.- SITUACIÓN ACTUAL.

El CABB tiene contratado un Tenant en Microsoft Office 365 con el que se da servicio de correo electrónico Exchange Online, Teams, y albergue de contenido en SharePoint y OneDrive. El número de licencias actuales que se tienen contratadas, oscila entre 593 y 630, con tipos de licencia Microsoft E3 y Office E1, en función de las necesidades de los empleados del CABB.

3.- ORGANIZACIÓN

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización y medios técnicos, humanos y materiales necesaria para poder acometer con éxito los servicios solicitados, para lo que deberá componer un grupo de trabajo que cuente con un responsable coordinador del servicio.

4.- PLANTEAMIENTO DEL SERVICIO

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Puesta en marcha: Se consideran incluidas en esta fase todas las tareas necesarias para la óptima puesta en producción de la solución ofertada, incluidas la adquisición de licencias, configuración de la plataforma y su conexión y configuración contra el Tenant del CABB

Formación: Se efectuará durante un mínimo de 8 horas, en un mínimo de 2 jornadas, el traspaso de



información destinado al personal técnico del CABB, que permita adquirir los conocimientos relativos a arquitectura, funcionalidades, configuración, explotación, administración y mantenimiento de la plataforma implementada.

Fecha de fin de puesta en marcha: Es la fecha en la que se dará por finalizada la Fase 1, que coincidirá con la fecha del acta de reunión de fin de proyecto.

Fase 2: Servicios de administración y gestión operativa de la solución

Solicitudes. Se entiende por solicitud, cualquier petición o consulta incluida en el ámbito del expediente, realizada por el CABB al contratista. De cara al planteamiento del servicio, se clasifican las solicitudes según su urgencia en:

Urgencia
Alta
Media
Baja

El CABB determinará la urgencia de la solicitud en función del perfil del usuario afectado, número de usuarios afectados, datos a los que se refiere, etc.

De cara al planteamiento del servicio, se clasifican las incidencias de la siguiente manera:

Prioridad	Impacto	Ejemplo
Crítica	Impacto grave en las operaciones, caída del servicio. El cliente o un grupo de trabajo no pueden realizar sus tareas habituales. Los servicios de producción u otros sistemas críticos se encuentran parados, y no se ha encontrado una solución de forma inmediata.	Pérdida de datos. Servicio no disponible.
Urgente	Pérdida de una funcionalidad importante, servicio en riesgo. Alguna de las funcionalidades principales se encuentra dañada, lo que provoca una degradación del rendimiento del sistema en general o de un grupo de trabajo.	El problema crea retrasos inasumibles en la disponibilidad de los datos.
Leve	Impacto bajo en la productividad, bajo rendimiento. La solución es conocida pero el problema debe ser resuelto. Implica una pérdida parcial y no crítica de funcionalidad.	La incidencia no produce ningún tipo de problemas o produce un retraso asumible en la disponibilidad de los datos.

Estadísticas y seguimiento. Se realizarán reuniones de seguimiento trimestrales, aunque este período se acordará entre el CABB y el contratista, en las que la empresa proveedora del servicio presentará a CABB un informe de mantenimiento de medios, con estadísticas de intervenciones, tiempos, SLA, etc. Adicionalmente, se enviará un informe semanal con el detalle de los backups realizados. Estado de las



incidencias y solicitudes finalizadas y en curso y estado general de la plataforma.

Pruebas de restauración. Mínimo una vez al trimestre se deben realizar pruebas de restauración de todos los entornos, de cara a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma. Los informes de dichas pruebas se incluirán dentro de las reuniones trimestrales anteriormente comentadas.

Información sobre actualizaciones. La empresa proveedora del servicio informará sobre cualquier tipo de actualización tanto en el servicio cómo en la solución en el plazo máximo de 2 semanas desde la publicación de la información por parte del fabricante o el contratista.

Gastos. El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluyen todas las peticiones operaciones, mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción en este apartado.

Así mismo, el servicio cubrirá todos los gastos de almacenamiento y transferencia de datos que sean necesario para el cumplimiento de este

Fase 3: Finalización de los servicios y salida del contrato.

El contratista deberá facilitar al CABB o a quien esta designe, el traspaso de información necesario para la devolución del servicio, cuando se alcance la fecha de finalización del contrato. Se valorará la posibilidad de recuperación de los datos desde cualquier copia de seguridad no expirada, realizada dentro de este contrato. En caso de no poder disponer de estas copias, se garantizará la destrucción de las copias guardadas en la plataforma.

El CABB dará el visto bueno y por finalizado el servicio tras realizar la entrega por parte del contratista al CABB de la documentación final que constará, como mínimo, de:

- Documento final, con el detalle de las intervenciones realizadas durante la duración del contrato, incidencias ocurridas, SLAs, etc.
- Acta de reunión de fin de servicio.

Documentación. La documentación a generar por el contratista durante la duración del contrato constará como mínimo de:

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

- Actas de reuniones de inicio y seguimiento de proyecto.
- Documento de diseño y requerimientos, que incluya esquema de componentes y conexiones entre ellos, funcionalidades a implementar y configuración a aplicar para cada uno de los componentes, plan de proyecto que incluya fases, hitos, plazos de ejecución y planificación, pruebas de backup y restore, y pruebas de rendimiento a realizar y resultado esperado y obtenido.
- Finalización. El CABB dará el visto bueno y por finalizada la fase 1 del proyecto tras realizar la entrega por parte del contratista al CABB de la documentación final que constará, como mínimo, de:
 - Documento final de proyecto, con esquema y detalle de la arquitectura final y componentes instalados, interconexiones entre ellos, configuración, políticas de backup definidas, resultado de las pruebas realizadas y situación final de las soluciones implementada.
 - Acta de reunión de fin de proyecto.
 - Certificados de titularidad de los elementos incluidos en la oferta.
 - Planificación de chequeos de salud, entrega de informes y reuniones y puntos de control, para toda la duración del contrato.



Fase 2: Servicios de administración y gestión operativa de la solución.

- Acta de reunión de inicio del servicio.
- Documento de procedimiento de operativa para las copias de seguridad y restauración para cada uno de los componentes de Office 365.
- Documento de procedimiento de apertura y cierre de solicitudes por parte del CABB al contratista.
- Actas de reuniones de seguimiento del servicio.
- Informes periódicos de la realización del servicio.

Fase 3: Finalización de los servicios y salida del contrato.

- Documento final, con el detalle de las intervenciones realizadas durante la duración del contrato, incidencias ocurridas, SLAs, etc.
- Acta de reunión de fin de servicio.

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Plazo de puesta en marcha: El plazo de puesta en marcha será como máximo de 1 mes desde la firma del contrato.

Fecha de Finalización. Será la fecha del acta de fin de proyecto en la que se dará por finalizada la Fase 1.

Fase 2: Servicios de Administración y gestión operativa de la solución

Prestación del Servicio. El servicio se prestará en las siguientes modalidades, según la urgencia de las solicitudes y prioridad de las incidencias, para todos los elementos de la solución ofertada:

- 9 x 5: de 8h a 17h, de lunes a jueves y viernes de 8h a 15h.
- NBD: Next Business Day.

Tiempo de Atención. Se entiende por Tiempo de Atención el tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la atención de un técnico especializado en la plataforma.

Tiempo de Resolución Se entiende por Tiempo de Resolución el periodo de tiempo que media entre el conocimiento de la incidencia o solicitud por parte del contratista, o en todo caso por su notificación por parte del CABB, y la finalización de la realización de lo solicitado o resolución total de la incidencia.

○ Solicitudes

Urgencia Solicitudes	Modalidad de Servicio	Tiempo de Atención (horas)	Tiempo de Resolución (horas)*
Alta	9x5	1	2
Media	9x5	2	4
Baja	NBD	2	8



○ Incidencias

Prioridad Incidencias	Modalidad de Servicio	Tiempo de Atención (horas)	Tiempo de Resolución (horas)*
Crítica	9x5	1	2
Urgente	9x5	2	4
Leve	NBD	2	8

* El contratista deberá adscribir personas con roles y dedicación necesarios para que la resolución de la incidencia se corresponda con los tiempos indicados, incluyendo el seguimiento de la incidencia en el caso de que sea necesaria la intervención del fabricante para su resolución.

6.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La solución ofertada deberá de cumplir, en el momento de presentación de la oferta, con los siguientes requerimientos.

Solución de backup y recuperaciones

Datos

- La solución ofertada deberá de permitir el descubrimiento automático de usuarios y grupos.
- La solución ofertada deberá de dar cobertura y realizar copias de seguridad de los datos, como mínimo, de los siguientes componentes:
 - Exchange Online: Cualquiera de los elementos en Buzones de correo, Buzones compartidos, Carpetas públicas, Salas.
 - SharePoint Online: Archivos con todas sus versiones, carpetas, bibliotecas, listas y elementos de lista, sitios y subsitios, páginas, permisos, formularios, plantillas.
 - OneDrive for Business: Archivos con todas sus versiones y carpetas.
 - Teams: Cualquiera de los elementos generados por los usuarios cómo canales, archivos y chats; con sus permisos y metadatos.
- La solución ofertada deberá de permitir, como mínimo, las siguientes recuperaciones:
 - Exchange Online: Todo el buzón y mensajes de forma granular (tanto sobre el buzón origen como sobre otro diferente), datos de buzones de correo y objetos eliminados, calendarios, contactos. Además, deberá proporcionar funcionalidades avanzadas de búsqueda y e-discovery tanto a nivel de organización cómo del buzón de correo. Posibilidad de restaurar buzones completos o parciales a un fichero .pst.
 - SharePoint Online: La solución debe permitir la recuperación en SharePoint Online de Sitios de nivel superior y subsitios, documentos, elementos de lista (tanto en la ubicación original como en otra ubicación de este site).
 - OneDrive for Business: Archivos con todas sus versiones y carpetas (tanto en la ubicación original como en otra ubicación).
 - Teams: Equipos privados, públicos y equipos de toda la organización de manera completa o granular

Arquitectura

- Todos los elementos necesarios para la implementación de la solución deberán desplegarse en SaaS.
- La solución ofertada debe de garantizar que todos los datos y el acceso a ellos estén protegidos, tanto desde el punto de vista lógico como físico.



- No se requerirá ninguna implementación de software o infraestructura On-Premise, excepto la conexión corporativa del CABB con Internet.
- No se generará ningún tráfico con la red del CABB para la realización de las copias de seguridad y restauraciones (salvo exportaciones de buzones en pst o archivos si fuera así solicitado), ni para la gestión del servicio.
- La solución permitirá el control detallado del almacenamiento en la nube para las copias de seguridad de los datos de los usuarios inactivos.
- Los periodos mínimos de retención de los elementos serán:
 - Backup diario: 15 días
 - Backup semanal: 4 semanas
 - Backup mensual: 5 años

Seguridad

- La solución permitirá seleccionar la ubicación de los datos dentro de la UE.
- La solución garantizará el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- La solución garantizará el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- La solución incorporará mecanismos que permitan la restauración de los datos en caso de ataque de Ransomware.
- Todas las comunicaciones de red de la solución propuesta deberán de realizarse a través de conexiones SSL mutuamente autenticadas. La gestión de certificados debe de ser realizada automáticamente.
- Las conexiones desde la red del CABB tanto a la consola de gestión como al almacenamiento en la nube asociado a la solución propuesta, deberán de ser salientes en modo seguro.
- Los datos deben de ser cifrados siempre en origen, en tránsito y en reposo.
- Se garantizará la integridad e inmutabilidad de las copias de seguridad.
- La solución ofertada deberá evitar accesos no autorizados mediante la implementación de doble factor de autenticación (MFA) y Firewalls y/o WAF.
- Se debe de permitir que un administrador elimine las copias de seguridad de un usuario de forma permanente, siempre bajo autorización del responsable del contrato del CABB.
- El acceso a la solución estará basado en los principios de Mínimo Privilegio y Confianza Cero.
- Se debe de permitir definir políticas de contraseñas que incluyan longitud mínima, caracteres especiales, obligatoriedad de cambio e historial de contraseñas.
- La asignación de permisos a los usuarios estará basada en roles o colección de permisos (RBAC).

Licenciamiento

- La modalidad de licenciamiento será por usuario activo con licencia de Office 365 asignada del Tenant del CABB, sin ser necesario licenciar todos los usuarios del Tenant.
- No será necesario licenciar a los usuarios inactivos, pero se permitirá acceder a sus datos y restaurarlos desde las copias de seguridad existentes hasta su fecha de expiración, sin cargos adicionales por transacción, entrada/salida o cualquier otro concepto.
- La cuota de almacenamiento incluida estará basada en la capacidad de datos a proteger en Front End.

Herramientas de gestión

- La gestión de la solución se realizará desde una única consola, que será Web, con todas sus funcionalidades implementadas en la nube.
- Se generará un registro con el detalle de todas las actividades realizadas, como mínimo: inicios de sesión, cambios de políticas, configuración o permisos, copias de seguridad y restauraciones



realizadas.

- La solución permitirá planificar varias copias de seguridad diarias, con posibilidad de definir diferentes períodos de retención.
- La solución permitirá realizar un número ilimitado de recuperaciones diarias.
- Se podrán realizar búsquedas en todo el repositorio de backup, incluyendo búsquedas granulares por asunto, cuerpo, remitente, destinatario, contenido de los archivos y adjuntos de los mensajes de correo.

Servicios

- Los componentes de la solución propuesta, incluido el almacenamiento en la nube, deberán ser administrados directamente por el contratista, sin intervención por parte de los administradores del CABB.
- Los administradores del CABB si que tendrán posibilidad de acceder a la consola para poder ver su estado y hacer restauraciones puntuales de elementos, pero no a la configuración de la plataforma.
- Inicialmente, el contratista usará su propia plataforma o sistema para el registro y seguimiento de cualquier incidencia que se produzca en el servicio (por ejemplo, backups no realizados o fallidos), así como para la recepción y seguimiento de incidencias y solicitudes realizadas por el CABB, pero en caso de que el CABB lo solicite, el contratista deberá de utilizar la herramienta corporativa del CABB (Jira).
- Se incluirán los siguientes servicios para la solución contratada:
 - Implementación y configuración para todos los usuarios licenciados.
 - Gestión operativa del servicio.
 - Realización de copias de seguridad y restauración a petición del CABB.
 - Seguimiento continuo del correcto funcionamiento de la plataforma y de la correcta ejecución de las tareas de copia de seguridad según las políticas definidas, y de las restauraciones.
 - Atención a consultas por parte de los técnicos del CABB.
 - Resolución de incidencias.
 - Generación de informes periódicos que incluyan, como mínimo, la siguiente información:
 - Detalle de las copias de seguridad y restauraciones realizadas, tiempos de ejecución y estado final las mismas.
 - Informes de cumplimiento de los SLA solicitados.
 - Informes de nuevos elementos incluidos con descubrimiento automático.
 - Relación de incidencias ocurridas, con detalle de fechas, estado, tiempo de resolución, causa, solución aplicada.
 - Informes de auditoría y accesos.

7.- PROPUESTA TÉCNICA

Se deberá presentar, y se valorará, la propuesta técnica para la solución, en la que se presentarán los siguientes aspectos:

- Solución ofertada.
- Licenciamiento.
- Fase 1: Proyecto de puesta en marcha.
- Fase 2: Servicios de administración y gestión operativa.
- Fase 3: Finalización de los servicios y salida del contrato.

Solución ofertada



Se detallarán los siguientes aspectos de la solución ofertada:

- Arquitectura.
- Componentes.
- Funcionalidades.
- Seguridad.
- Usabilidad.
- Herramientas de gestión.
- Estadísticas e informes.

Licenciamiento

Se detallará el modo de licenciamiento de la solución ofertada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Usuarios con requerimientos de licenciamiento (activos, deshabilitados, etc.).
- Almacenamiento incluido.
- Número de versiones máximo de las copias de seguridad.
- Periodo de retención máximo de las copias de seguridad.
- Componentes de Office 365 cubiertos por la solución (Exchange Online, OneDrive, etc.).
- Otros.

Así mismo, se desea disponer del proceso y modelo de contratación detallado para la ampliación de dicho licenciamiento tanto en almacenamiento como en número de usuarios (activos, deshabilitados, etc.).

Fase 1: Proyecto de puesta en marcha

Se detallará el planteamiento realizado para la puesta en marcha de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Plan de proyecto.
- Planificación por fases.
- Hitos a cumplir.
- Pruebas a realizar.
- Documentación a generar.
- Formación a los técnicos del CABB.
- Equipo técnico asignado al proyecto.

Fase 2: Servicios de administración y gestión operativa.

Se detallará el planteamiento realizado para realizar la administración y gestión operativa de la solución, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Plan de mantenimiento y soporte. Se debe indicar el alcance del servicio de mantenimiento y soporte donde se describa claramente:
 - Modelo del servicio, indicando el equipo técnico asignado a la ejecución de los contratos de operación, soporte y garantía durante toda la duración del contrato.
 - Metodología y procedimientos para la prestación de los servicios de soporte:
 - Procedimientos operativos en la prestación de los servicios solicitados.
 - Flujo y canales de comunicación.
 - Métricas y SLAs.
 - Gestión, control y aseguramiento de la calidad del servicio prestado.
 - Gestión y seguimiento del contrato.
- Servicios de gestión operativa. Se debe indicar el detalle de las tareas, tanto proactivas como reactivas incluidas en la oferta, que serán como mínimo las siguientes:
 - Revisión del resultado de la ejecución de las copias de seguridad y generación del correspondiente informe.



- Revisión periódica del estado de la plataforma.
- Pruebas periódicas de restauración para todos los componentes.
- Procedimientos de solicitud para la gestión operativa.
- Métricas a recoger y documentación a generar.
- Equipo técnico asignado al servicio.

Fase 3: Finalización de los servicios y salida del contrato.

Se detallará el planteamiento realizado para la salida del contrato cuando este llegue a su fin, incluidos los siguientes aspectos.

- Posibilidad de acceso a los backups no expirados una vez finalice el contrato
- Procedimiento y garantía de destrucción de los backups que dejen de estar accesibles tras la finalización del contrato.

Bilbao, 12 de septiembre de 2024

El Gestor del Contrato
David Alonso Villafáfila

Subdirector de Informática
Jose Luis Unzueta