

Suministro Software Copias de Seguridad para Microsoft Office 365

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Abril de 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.00	19/05/2022	Primera versión	Martin Bonastre	Javier Cela
2.00	14/07/2022	Modificación requisitos técnicos 3, 4 y 7		Andoni Aranzabe

Índice

1	Introducción	4
2	Antecedentes.....	5
3	Objeto del contrato	6
4	Contenido	7
4.1	Descripción	7
4.2	Requisitos de la solución.....	7
4.2.1	Requisitos para Microsoft Exchange Online	8
4.2.2	Requisitos para Microsoft SharePoint Online	9
4.2.3	Requisitos para Microsoft OneDrive para la Empresa	9
4.2.4	Requisitos para Microsoft Teams	9
4.3	Servicios	9
4.3.1	Servicios Profesionales de Instalación y Configuración	9
4.3.2	Servicios Profesionales de Documentación	10
4.3.3	Traspaso de conocimiento	10
4.3.4	Soporte 24x7 y mantenimiento	11

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurilaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática del Sector Público Vasco, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados). Así mismo se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento los proyectos y el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA», así como la operación de los mismos.

Estos nuevos proyectos tecnológicos construirán nuevos servicios corporativos que, una vez construidos, facilitarán que las diferentes entidades y organismos de Gobierno los puedan consumir y se comience con los proyectos de convergencia de las mismas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

2 Antecedentes

Office365 proporciona procesos nativos de protección de datos que no cubren las necesidades cubiertas tradicionalmente por las soluciones de backup.

- Los Planes de backup suelen incluir RTOs y RPOs que Office365 no ofrece
- La recuperación granular suele ser un requisito de las organizaciones, pero no es algo que se ofrece desde Office365
- Internamente, Microsoft solo realiza copias de seguridad de SharePoint Online

En Office365, la responsabilidad del dato, de la información, es del cliente, no de Microsoft. Las papeleras de reciclaje de Office 365 ofrecen los siguientes períodos de retención máximos:

- 14 días: Exchange Online
- 93 días : SharePoint Online, OneDrive for Business, Microsoft Teams (files)

Se plantea por ello la necesidad de implantar una solución de copias de seguridad que cubra los escenarios de protección de datos que Office 365 no es capaz de cubrir:

- La necesidad de poder volver a un punto específico en el tiempo en caso de que un tenant se infecte con ransomware o sufra alguna otra forma de daño que haga inaccesibles los datos.
- La capacidad de cumplir con los requisitos normativos o de auditoría para tener varias copias de datos corporativos importantes fuera del control de un único proveedor.
- La capacidad de recuperarse de los errores de los administradores, como cuando se eliminan por error cuentas, buzones de correo o datos importantes. Esta categoría también incluye las acciones de los administradores deshonestos, normalmente personas que dejan la empresa y que realizan alguna acción maliciosa para dañar a la empresa en su salida.

3 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición de una solución de copias de seguridad para el entorno colaborativo de convergencia basado en la suite Microsoft Office 365, y que cubra expresamente los siguientes entornos tecnológicos de dicha suite, y para un volumen de 10.000 usuarios:

- Correo Electrónico.
- SharePoint
- OneDrive
- Teams

y en las condiciones que se expresan más adelante en el presente documento.

Por otro lado, se solicita la contratación de servicios de configuración, documentación y transferencia de conocimiento, para la correcta adaptación de la solución de copias de seguridad al entorno tecnológico de Microsoft Office 365

El uso y mantenimiento de estas licencias se quiere contratar para 4 años.

No es objeto del presente contrato la adquisición de los repositorios que albergarán las copias de seguridad, ya que éstas residirán en plataformas de almacenamiento de objetos, bien on-premise en soluciones de las que EJIE dispone o bien en la nube de Azure en repositorios Azure Blob-s, a través de la suscripción que EJIE dispone con dicho proveedor de servicios cloud.

Tampoco es objeto del presente contrato la adquisición de los servidores donde se desplegará la infraestructura software que compone la solución, debiendo ser estos, servidores virtuales por cuenta de EJIE.

4 Contenido

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de los productos y servicios que se detallan a continuación.

4.1 Descripción

Dada la necesidad de disponer de una solución de copias de seguridad para el entorno colaborativo de ELKARLAN basado en Microsoft Office 365, y para un volumen de 10.000 usuarios, se precisa de una solución software que provea a EJIE de las herramientas necesarias para la protección de los datos albergados en dicha cloud.

Tanto el conjunto de todos los requisitos software indicados en punto 4.2, así como los servicios solicitados en el punto 4.3 son de obligado cumplimiento por parte del licitador.

Todas las funcionalidades expuestas en la oferta deberán estar incluidas en el coste presupuestado de la solución, no suponiendo su utilización ningún coste adicional.

4.2 Requisitos de la solución

1. La solución debe permitir realizar copias de seguridad y restauración de la plataforma de Microsoft Office 365 (incluido Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for business y Microsoft Teams).
2. La solución deberá de proveer las licencias necesarias para un volumen de 10.000 usuarios de Microsoft Office 365.
3. La solución debe permitir ser implementada en servidores físicos o virtuales, en nubes públicas (mínimo Google Cloud Platform, Amazon Web Services y Azure) o privadas, y opcionalmente on-premise en infraestructura de EJIE. Si la solución ofertada no necesita el despliegue de servidores por parte de EJIE, por estar incluidos en la solución y sin coste adicional para EJIE, estos deberán estar albergados en la nube pública que albergue dicha solución.
4. Debe permitir el alojamiento de las copias en repositorios de almacenamiento de objetos en infraestructuras de nube pública (como mínimo, Microsoft Blob, AWS S3 y Google Cloud Storage) y opcionalmente en plataformas de almacenamiento de objetos on-premise compatibles con S3. Si la solución ofertada incorpora sus propios repositorios de almacenamiento, por estar incluidos en la solución y sin coste adicional para EJIE, estos deberán estar albergados en la nube pública que albergue dicha solución.
5. Debe permitir cambiar o combinar distintos repositorios según las necesidades, manteniendo las capacidades de restauración con independencia del repositorio.
6. La solución debe ser escalable permitiendo desplegar un mayor número de servidores y repositorios de cualquier tipo de acuerdo con las necesidades.

7. La solución debe incorporar funcionalidades de réplica de backups al menos a repositorios Amazon S3 Glacier, Glacier Deep Archive, Google Cloud Storage y Azure Archive, permitiendo establecer diferentes niveles de retención en las mismas. Si la solución ofertada incorpora sus propios repositorios de almacenamiento, por estar incluidos en la solución y sin coste adicional para EJIE, se deberán incorporar funcionalidades de réplica sobre dichos repositorios albergados en la nube pública que aloje la solución.
8. La solución debe proporcionar compresión de datos y cifrado para el almacenamiento tipo objeto.
9. La copia de seguridad debe ser recuperable incluso sin licencia ni suscripción activa, al menos durante 1 año posterior a la finalización de la suscripción o licencia.
10. La solución debe usar la API de Microsoft para conectarse a la infraestructura de O365.
11. La solución debe proporcionar esquemas de copia de seguridad, programación y mecanismos de retención flexibles. Permitiendo crear diferentes políticas de copia de seguridad para diferentes grupos, con diferentes opciones y horarios.
12. La solución debe permitir seleccionar objetos granulares para la copia de seguridad (Grupos, Usuarios, Sites, Organizaciones, Teams).
13. La solución debe incluir asistentes de recuperación e incluir funcionalidades de auto descubrimiento.
14. Debe permitir mecanismos de Modern Authentication de cara a aumentar la seguridad a la hora de configurar las copias.
15. La solución deberá implementar un portal de autoservicio de cara a posibilitar la restauración de al menos elementos de Exchange On-line, OneDrive y SharePoint por parte de los propios usuarios, permitiendo definir roles de usuario (puede restaurar únicamente sus propios elementos) y operadores (pueden restaurar elementos de múltiples usuarios).

4.2.1 Requisitos para Microsoft Exchange Online

16. La solución debe proteger todos los objetos de Exchange, incluidos correos, calendarios, tareas, contactos, notas, etc.
17. La solución debe ser capaz de realizar copias de seguridad de carpetas ocultas o especiales, tales como "Litigation Hold Items", "In-Place Hold Items" y "Permanently Deleted Items".
18. La solución debe proporcionar recuperación granular para todos los objetos.
19. La solución deberá disponer de funcionalidades avanzadas de búsqueda y e-discovery tanto a nivel de organización como de buzón de correo.
20. Posibilidad de restaurar buzones completos al buzón original, o a uno alternativo o guardar como .PST.

21. Debe ser capaz de recuperar todos los buzones al mismo tiempo (restauración masiva)

4.2.2 Requisitos para Microsoft SharePoint Online

22. Debe ser capaz de recuperar Sites, documentos, bibliotecas y listas de SharePoint.
23. Para la recuperación de documentos y bibliotecas, debe ser capaz de recuperar datos en la ubicación original o diferente.

4.2.3 Requisitos para Microsoft OneDrive para la Empresa

24. Debe ser capaz de recuperar todos los OneDrives de la organización al mismo tiempo (restauración masiva).
25. Posibilidad de recuperar datos en el OneDrive original o diferente.
26. Control de versiones, con posibilidad de recuperar cualquier versión (dentro del período de Retención).

4.2.4 Requisitos para Microsoft Teams

27. Debe ser capaz de configurar políticas de copias específicas para los datos de Microsoft Teams (incluyendo canales y otros datos)
28. La solución deberá disponer de funcionalidades de restauración de Teams (incluyendo sus miembros y configuraciones), archivos, posts, tabs.
29. La solución aportará distintos mecanismos de recuperación de datos a localización original, o guardarlos localmente.

4.3 Servicios

Los servicios solicitados en el presente pliego se dividen en las siguientes áreas: servicios de instalación, configuración, documentación, traspaso de conocimiento y soporte 24x7.

4.3.1 Servicios Profesionales de Instalación y Configuración

El producto será instalado en los servidores proporcionados por EJIE, y que previamente EJIE habrá desplegado cumpliendo las características indicadas por el licitador. El licitador entregará un documento con los requerimientos de infraestructura necesarios para el correcto despliegue de la solución.

El licitador configurará el aplicativo de backup para la correcta ejecución de los procesos de copia diario, que deberán ejecutarse en una ventana horaria que comienza a las 20:00 horas y se extiende hasta las 6:00 de la mañana del día siguiente.

EJIE dará por válida esta instalación y configuración una vez transcurran 30 días de ejecución de copias de seguridad en la ventana horaria descrita, y sin errores achacables a la solución y configuración desplegadas.

4.3.2 Servicios Profesionales de Documentación

Se deberán suministrar los siguientes documentos:

- Documento de Requerimientos de infraestructura, cuyo objetivo es recopilar las necesidades de infraestructura para el correcto despliegue de la solución.
- Manual de Operación: documento para el equipo de Operación de EJIE, que sirva como documento de consulta para la realización de tareas diarias asociadas a la Operación del Servicio. Deberá de recoger al menos.
 - Infraestructura desplegada, hardware y software.
 - Procesos de copia configurados
 - Políticas de copia: retención, tipo de copia.
 - Monitorización de los procesos de copia.
 - Monitorización de la solución.
 - Procedimientos de recuperación.
 - Correo.
 - SharePoint
 - OneDrive
 - Teams
- Manual de usuario final: documento para los usuarios de la plataforma Microsoft Office 365, donde se describan los beneficios de la solución, así como los procedimientos que deben seguir para la recuperación de datos propios de cada usuario. Deberá recoger al menos:
 - Breve descripción de la solución: beneficios y funcionalidades para el usuario final.
 - Procedimientos de recuperación.
 - Correo.
 - SharePoint
 - OneDrive
 - Teams

4.3.3 Traspaso de conocimiento

Se establecerán sesiones formativas con los distintos equipos de EJIE que participarán en el correcto funcionamiento de la solución.

Las sesiones formativas se diseñarán atendiendo a las necesidades de cada uno de los grupos en función de las tareas que les sean encomendadas, y que orientativamente serán al menos las siguientes:

- Al equipo de administradores de backup de EJIE, 4 sesiones de transferencia de 4 horas de duración cada una de ellas, con la finalidad de traspasar las mejores prácticas para la gestión del día a día de la solución.
- Al equipo de administradores de Office 365, 4 sesiones de transferencia de 4 horas de duración cada una de ellas, con la finalidad de traspasar las mejores prácticas para un uso y configuración correctos de la solución.

- Al equipo de Operación de EJIE, 2 sesiones de transferencia de 4 horas de duración cada una de ellas, con la finalidad de traspasar las mejores prácticas para la operación del día a día de la solución.
- Formación a los usuarios del servicio; diseño de píldoras formativas en formato vídeo con documentación técnica de apoyo, para dotar a los aproximadamente 10.000 usuarios del servicio del conocimiento necesario que posibilite su autonomía en la recuperación de datos.

4.3.4 Soporte 24x7 y mantenimiento

Debe ofertarse como servicio prestado directamente desde el propio fabricante de la solución, soporte técnico 24x7 y mantenimiento, durante un período de 4 años desde la fecha de validación de la instalación (ver capítulo 4.3.1 Servicios Profesionales de Instalación y Configuración) que incluya:

- Acceso a nuevas funcionalidades y versiones del producto.
- Capacidad de recibir soporte vía telefónica o mediante comunicaciones electrónicas (email, ticketing web...) para atender los requerimientos que puedan surgir por parte de EJIE, con el siguiente nivel de servicio (SLA):
 - Casos de prioridad 1: tiempo de respuesta inferior a 1 hora, 7x24x365.
 - Casos de prioridad 2: tiempo de respuesta inferior a 8 horas dentro de horario de oficina (09:00-17:00 L-V).
 - Casos de prioridad 3: tiempo de respuesta inferior a 5 días laborables.
- EJIE puede determinar el recibir soporte en idioma castellano para los casos de soporte de prioridad 2 y 3.
- Acceso a la documentación on-line.
- Acceso a la base de datos de conocimiento.