



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro de Suscripción a Servicio de Copias de Seguridad para Microsoft 365 en Osakidetza

Pliego de condiciones técnicas

Abril de 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. 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:
1.0	5/12/23	Versión Inicial	Javier Cela	
1.1	15/4/24	Ajuste de cantidad de compra inicial a la nueva fecha de publicación	Javier Cela	Andoni Aranzabe Aritza Iratzagorria
1.4	14/05/24	Correcciones	Javier Cela	

Índice

1	Introducción	4
2	Necesidades de contratación.....	5
2.1	Necesidades Detectadas	5
3	Objeto del contrato.....	6
3.1	Licenciamiento de productos (modo suscripción)	6
3.2	Modelo de Relación de Servicio	6
4	Contenido	7
4.1	Descripción	7
4.2	Requisitos del servicio	7
4.3	Servicios	10

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática el 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 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 eficacia 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 de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, 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.

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

2 Necesidades de contratación

EJIE, dentro de los servicios de convergencia que presta a diferentes entidades, cubre las necesidades en lo relativo a la protección de datos a través de servicios de copia de seguridad, para la Administración General del Gobierno Vasco, las Redes Sectoriales de Justicia, Sanidad y Seguridad, además de otras entidades pertenecientes al sector público vasco.

Osakidetza demanda a EJIE un servicio de copias de seguridad para los datos albergados por sus usuarios en la plataforma Microsoft 365. Una vez ya desplegada y estando en uso la solución Microsoft 365, se ve la necesidad de disponer de un servicio de copia de seguridad para dicha plataforma, en las condiciones requeridas en el presente documento.

La modalidad de contratación que consideramos más beneficiosa es la modalidad de cesión temporal del derecho de uso para la gran mayoría de los productos. Esta modalidad es la tendencia general dentro del nuevo paradigma de soluciones SaaS en la nube, bien sea público o privado, es decir el pago por uso.

2.1 Necesidades Detectadas

Osakidetza tiene planificada la migración de sus usuarios a la plataforma Microsoft 365, de una forma progresiva y que se estima en las siguientes cantidades y fechas, hasta llegar al total de 37.000 usuarios.

Se trata de estimaciones que en ningún caso obligarán a EJIE a ejecutar estas adquisiciones, ni en volumen de usuarios, ni en las fechas aquí previstas.

Fecha	Nº Total Usuarios migrados
Abril 2024	8.000 usuarios
Agosto 2024	15.000 usuarios
Marzo 2026	25.000 usuarios
Marzo 2027	37.000 usuarios

El volumen de datos a proteger viene dado por la capacidad que ofrecen las licencias de Microsoft365 utilizadas; en este caso son del tipo E3 (máximo de 100 GB por buzón de correo y 1 TB de OneDrive) y F3 vitaminado (máximo de 50 GB por buzón y 1 TB de OneDrive).

Para cubrir este escenario, la adquisición de las suscripciones por usuario al servicio de copias de seguridad demandado en el presente expediente, se realizarán de forma progresiva bajo la modalidad de contratación de tracto sucesivo, según evolucione la migración de usuarios a Microsoft 365, y en paquetes de licencias de al menos 1.000 usuarios, partiendo de una adquisición inicial estimada de 8.000 licencias de usuario.

3 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición de un servicio de copias de seguridad en modalidad SaaS para el entorno colaborativo de Osakidetza basado en la suite Microsoft Office 365, y que cubra expresamente los siguientes entornos tecnológicos de dicha suite, y para un volumen estimado total de 37.000 usuarios:

- Microsoft 365 Exchange Online
- Microsoft 365 OneDrive
- Microsoft 365 SharePoint
- Microsoft 365 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 365.

El uso y mantenimiento de este servicio se quiere contratar para 5 años, con una adquisición inicial de 7.000 licencias, y compras sucesivas en paquetes de 1.000 licencias hasta llegar en 2027 a los 37.000 usuarios previstos. Se trata de estimaciones que en ningún caso obligarán a EJIE a ejecutar estas adquisiciones, ni en volumen de usuarios, ni en las fechas aquí previstas.

3.1 Licenciamiento de productos (modo suscripción)

El pliego detalla la estimación del número de unidades a suscribir en cada ejercicio, contemplándose la posibilidad de que estas cifras puedan variar de acuerdo con las necesidades concretas de EJIE y Osakidetza.

En una periodicidad mensual a la firma del contrato, se enviará al adjudicatario el volumen concreto de licencias a suscribir inicialmente para el siguiente mes. El servicio se facturará trimestralmente, con una facturación por usuario/mes, siempre por meses completos.

Debido a la coyuntura actual del beneficiario del presente pliego, no resulta posible establecer a priori el número exacto de licencias que se necesitarán cada mes. Dependiendo de la velocidad de puesta en marcha de la solución Microsoft 365, pueden requerirse mayor o menor número de licencias de las previstas.

Por estas circunstancias se establecen volúmenes de referencia y el número de licencias a suscribir puede fluctuar tanto al alza como a la baja.

3.2 Modelo de Relación de Servicio

El adjudicatario deberá incluir un responsable de contrato y una dirección de correo electrónico para la interlocución de todas las gestiones y acciones relacionadas con el contrato y que permita tramitar, a su vez, todas las dudas técnicas relacionadas con la propia gestión de las licencias.

El adjudicatario tramitará, en un plazo máximo de 7 días naturales, las solicitudes de licencias que reciba por parte de EJIE mediante correo electrónico o mediante el procedimiento que se acuerde.

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 OSAKIDETZA basado en Microsoft 365, y para un volumen final estimado de 37.000 usuarios, se precisa de un servicio 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.

El licitador deberá presentar dos Anexos Técnicos donde se recoja:

- Anexo Técnico A: características del servicio ofertado, dando respuesta a los requisitos solicitados en el capítulo "4.2 Requisitos del Servicio"
- Anexo Técnico B: propuesta para la migración de los datos albergados en el servicio, una vez finalice el presente contrato.

4.2 Requisitos del servicio

1. Los servidores e infraestructura donde se aloje la solución y los datos salvaguardados, deberán ubicarse dentro de territorio de la Unión Europea.
2. Deberá permitir realizar copias de seguridad y restauración de la plataforma Microsoft Office 365 (incluido Exchange Online, SharePoint, OneDrive y Teams).
3. Deberá de residir en infraestructura cloud gestionada por el proveedor del servicio. No será responsabilidad de EJIE la gestión, configuración y/o administración de los elementos que componen el servicio. EJIE únicamente será consumidor de dicho servicio.
4. 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.
5. El servicio deberá ser capaz de ejecutar al menos una copia diaria de los datos asociados a los 37.000 usuarios de la plataforma Microsoft 365, así como todos los sites de SharePoint, en una ventana horaria de 12 horas.
6. En el caso de que no se garantice que los procesos de copia sean transparentes para los usuarios finales del entorno Microsoft 365 protegido, y tengan por tanto afección al ancho de banda disponible o al propio desempeño del entorno, la solución debe proporcionar mecanismos de

Suministro de Suscripción a Servicio de Copias de Seguridad para Microsoft 365 en Osakidetza
Pliego de condiciones técnicas

planificación de copias, permitiendo planificar la ejecución de los procesos de copia de seguridad a una hora determinada.

Será posible, además, dividir los procesos de copia, tanto por grupos de usuarios como por tipología de datos (Exchange, OneDrive, SharePoint y Teams), permitiendo crear diferentes políticas de copia de seguridad para diferentes grupos, con diferentes opciones.

7. La solución debe proporcionar mecanismos que permitan aplicar períodos de retención diferentes. Se debe permitir la aplicación de diferentes retenciones para copias de seguridad en función de la fecha de ejecución. Por ejemplo, backup de lunes a jueves retención de un mes, backup del viernes retención de tres meses, ultimo backup de mes retención de un año, etc.....

El requisito se considerará cumplido si la solución de backup propuesta ofrece períodos de retención iguales o superiores a los 5 años para todas los backups.

8. La solución debe proporcionar mecanismos de autenticación basados en roles; dada la distribución de usuarios de Osakidetza en diferentes hospitales del País Vasco, donde cada uno de los hospitales dispone de personal informático de soporte, será necesario implementar el servicio de forma que, cada miembro del personal informático de un determinado hospital pueda ejecutar recuperaciones de datos asociados únicamente a usuarios de dicho hospital. Para ello, será necesario la implementación de al menos los siguientes roles:

- Rol usuario: sólo puede consultar y recuperar información asociada a su usuario.
- Rol Operador: puede consultar y recuperar información asociada a grupos de usuarios determinados.
- Rol Administrador: además de administrar la plataforma, puede ejecutar cualquier tipo de restauración.

9. El o los roles dedicados a la recuperación de datos de Microsoft365, no necesitarán disponer de privilegios de "Administración" en la plataforma Microsoft365.

10. La solución debe permitir seleccionar objetos granulares para la copia de seguridad (Grupos, Usuarios, Sites, Organizaciones, Teams).

11. Será necesario el envío automático de reportes diarios a los administradores de la solución, que al menos contengan la siguiente información:

- Nº de usuarios salvados
- Volumen de información salvado
- Errores en la copia y/o usuarios y/o sites de SharePoint que no ha sido posible copiar.

12. Generación de reportes mensuales, con listados de usuarios organizados por los mismos grupos que los utilizados para la copia, con el volumen de datos en origen salvado por usuario.

13. Generación de reportes mensuales, con listado de todos los sites de SharePoint y volumen de datos en origen salvado para cada uno de ellos.

14. Auditoría de acceso a datos; el sistema incorporará reports de auditoría que permitan analizar el acceso al contenido de las copias de seguridad, de al menos los últimos tres meses. Se deberá poder analizar quien y cuándo se ha accedido a dichos datos, a través de operaciones de recuperación de datos o a través de cualquier otra operación que permita el acceso a los datos albergados en las copias de seguridad.
15. La solución debe proporcionar los mecanismos y las capacidades que permitan cumplir los requisitos de las medidas de seguridad previstas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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 proporcionar recuperación granular para todos los objetos.
18. La solución deberá disponer de funcionalidades avanzadas de búsqueda tanto a nivel de organización como de buzón de correo.
19. Posibilidad de restaurar buzones completos al buzón original, o a uno alternativo o guardar como .PST.
20. Debe ser capaz de recuperar todos los buzones al mismo tiempo (restauración masiva)

4.2.2 Requisitos para Microsoft SharePoint Online

21. Debe ser capaz de copiar automáticamente nuevos sites que se den de alta, sin necesidad de intervención manual cada vez que se genere un nuevo site.
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

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.
28. La solución deberá disponer de funcionalidades de restauración de Teams (incluyendo sus miembros y configuraciones).
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 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 7:00 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:

- 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.
 - 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

Suministro de Suscripción a Servicio de Copias de Seguridad para Microsoft 365 en Osakidetza
Pliego de condiciones técnicas

- Manual de usuario final: documento para los usuarios de la plataforma Microsoft Office 365, donde se describan los procedimientos que deben seguir para la recuperación de datos propios de cada usuario. Deberá recoger al menos:
 - Breve descripción de la solución.
 - 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, 2 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, 2 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 informático de hospitales, encargados de las tareas de recuperación: 4 sesiones de transferencia de 2 horas de duración cada una de ellas, con la finalidad de traspasar las mejores prácticas para las tareas de recuperación

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 5 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 2 horas, 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.