



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Mantenimiento de licencias Commvault

Seguridad TIC
26 Mayo 2023

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Características del servicio.....	4
3.1.	Tareas incluidas.....	4
3.1.1.	Básicas.....	4
3.1.2.	Extendidas.....	4
3.2.	Aspectos técnicos	6
3.2.1.	Tareas genéricas	6
3.3.	Aspectos funcionales	6
4.	Confidencialidad	7
5.	Seguimiento del contrato	7

1. Introducción

El Área de Tecnología de TMB (aTec) tiene la responsabilidad de definir, implantar y controlar la realización de copias de seguridad.

Usamos la plataforma commvault para realizar las copias de seguridad y tenemos contratado hasta diciembre de 2023 el mantenimiento de licencias del fabricante (apertura de incidencias y derecho a actualización del software) y un un servicio de seguimiento de backups, auditoría continua, reconfiguración y evolución de la plataforma.

Las licencias corresponden al CommCell ID's: FCD40 y son las siguientes:

SKU	SKU Bundle	SKU Parts Part Number Name	Quantity			
			Perm. Qty	Eval. Qty	Permanent	Evaluation
CV-BKRC-VM10	CV-DP-VM10	Entitlement Bundle for Backup & Recovery for VMs	101	0	101	0
CV-DR-VM10	CV-DP-VM10	Commvault Disaster Recovery for Virtual Systems, per VM Ten Pack	101	0	101	0
CV-BKRC-FT	N/A	Commvault Complete Backup & Recovery Per TB	28	0	28	0
CV-BKRC-VM10	N/A	Entitlement Bundle for Backup & Recovery for VMs	2	0	2	0
CV-BR-FT	N/A	Commvault Complete Backup & Recovery Per TB	63	0	63	0

Para los dos próximos años tenemos que renovar el mantenimiento de las licencias que caducan en diciembre de 2023 y los servicios de seguimiento de Backups, auditoría, reconfiguración y evolución de la plataforma.

2. Objetivo

El objetivo del pliego es ampliar el mantenimiento de las licencias hasta diciembre de 2026 y renovar los servicios de seguimiento de Backups, auditoría, reconfiguración y evolución de la plataforma.

El mantenimiento de las licencias incluye un servicio de soporte telefónico 24x7 en castellano/catalán por un partner CASP de Commvault . Esto incluye la realización de un diagnóstico inicial de la incidencia (software o hardware) para la resolución en primer nivel o escalado a fabricante para segundo nivel con los siguientes condicionantes:

- Tiempo de respuesta de como máximo 4h entre el aviso y la respuesta inicial de los técnicos para casos de baja prioridad (afectan a un solo entorno).
- Tiempo de respuesta de como máximo 2h para casos críticos (afectan a más de un entorno de producción). En el caso de incidencias críticas abiertas, el seguimiento hasta su resolución será 24x7 llevado a cabo por un técnico certificado en commvault.

La oferta incluirá cualquier otro elemento no escrito expresamente en la licitación que sea necesario para el correcto funcionamiento del software y el servicio.

Dentro de los servicios de seguimiento de backups, auditoría continua, reconfiguración y evolución de la plataforma las tareas que se llevaran a cabo incluyen:

- Healthcheck inicial de la plataforma y propuestas de evolución.
- Revisiones semanales, mensuales y trimestrales. Servicios recurrentes de la plataforma, con asesoramiento y planificación evolutiva junto a TMB.
- Formaciones y transferencia de conocimiento a personal de TMB.
- Aplicación de parches críticos de seguridad recomendados por el fabricante o los requeridos para resolución de incidencias (16x5). Incluida una actualización de SP por año.
- Gestión diaria de la plataforma. La empresa adjudicataria deberá revisar a diario las tareas de copia realizadas y resolver o reportar los fallos encontrados en la ejecución de las tareas. Deberá detallar el plan de revisión diario, concretando en qué consisten las tareas de supervisión que se van a realizar.
- Service Desk. Dentro del marco del Servicio gestionado de Operación, el equipo de operación deberá atender las tareas demandadas (incidencias y solicitudes) sobre la plataforma Commvault.

A continuación, se indican algunos tipos de solicitudes que se pueden realizar.

- Restauraciones de datos.
 - Lanzar copias de seguridad bajo demanda.
 - Añadir servidores a la copia de seguridad. File System, Bases de datos, Máquinas virtuales. Nuevas programaciones de backups de cualquier tipo.
 - Deshabilitar o desprogramar backup de un servidor o de cualquier otro elemento susceptible de copia.
 - Añadir o modificar cualquier programación, retención o configuración.
 - Generar informes o crear alertas específicas.
 - Facilitar información sobre cualquier histórico y estado actual de las copias de seguridad disponibles.
- La empresa adaptará el flujo de entrada solicitudes a través de la herramienta de footprints de TMB y/o tanto a través de su Service Desk por Correo electrónico y Número de atención telefónica.

- Durante la duración del contrato se configurará una prueba de recovery en AWS de un entorno sap hana y sqlserver (el recovery será en modo sandblast sin que las máquinas interactúen con la red de TMB)

El personal técnico será de la plantilla del contratante y con certificaciones de Commvault (se tendrán demostrar con los certificados emitidos por el fabricante). El número de ingenieros certificados por el fabricante debe ser suficiente (al menos 3) para cubrir bajas, enfermedades ...

Se aportarán los certificados del técnico asignado a los servicios de auditoría continua y los de tres posibles sustitutos en caso de incidente.

Para la realización de estos servicios profesionales de asistencia técnica, servicios recurrentes, soporte, atención a peticiones i formaciones, el Partner ha de poner a disposición de TMB un equipo humano altamente cualificado. Todos los integrantes del equipo han de disponer de una formación continua y un alto nivel de especialización en la plataforma.

TMB no aceptará la facturación de horas al margen del contrato por parte del adjudicatario de forma unilateral.

3. Características del servicio

3.1. Tareas incluidas

3.1.1. Básicas

Las tareas incluidas dentro de este acuerdo son:

- Atención y resolución de incidencias de la plataforma de backup por un partner CASP de Commvault.
- Healthcheck inicial de la plataforma y propuestas de evolución.
- Revisiones semanales, mensuales y trimestrales. Servicios recurrentes de la plataforma, con asesoramiento y planificación evolutiva junto a TMB.
- Formaciones y transferencia de conocimiento a personal de TMB.
- Aplicación de parches críticos de seguridad recomendados por el fabricante o los requeridos para resolución de incidencias (16x5). Incluida una actualización de SP por año
- Recovery en AWS de un entorno sap hana y sqlserver. El recovery será en modo sandblast (sin que las máquinas interactúen con la red de TMB) con la finalidad de verificar el funcionamiento de los restores con datos e infraestructura localizada en AWS.

3.1.2. Extendidas

Una vez finalizadas las tareas básicas se procederá a:

- **Redacción y entrega de documentación de todo aquello que se haya realizado.**
 - Documento donde se recojan las configuraciones realizadas
 - Documentación del procedimiento o procedimientos generados.
- **Informes y cuadros de mando de la plataforma de Commvault.**

Se requieren el manejo y la capacidad de gestión de informes personalizados sobre la plataforma de Commvault, se deben desplegar informes que cubran las siguientes necesidades de información detallada.

- a) Uso de capacidad de licenciamiento.
- b) Estado y rendimiento de las bases de datos de deduplicación
- c) Backup fallidos o con errores último mes. Organizados por tipo de agente.
- d) Duración de backup diarios, por tipo de agente

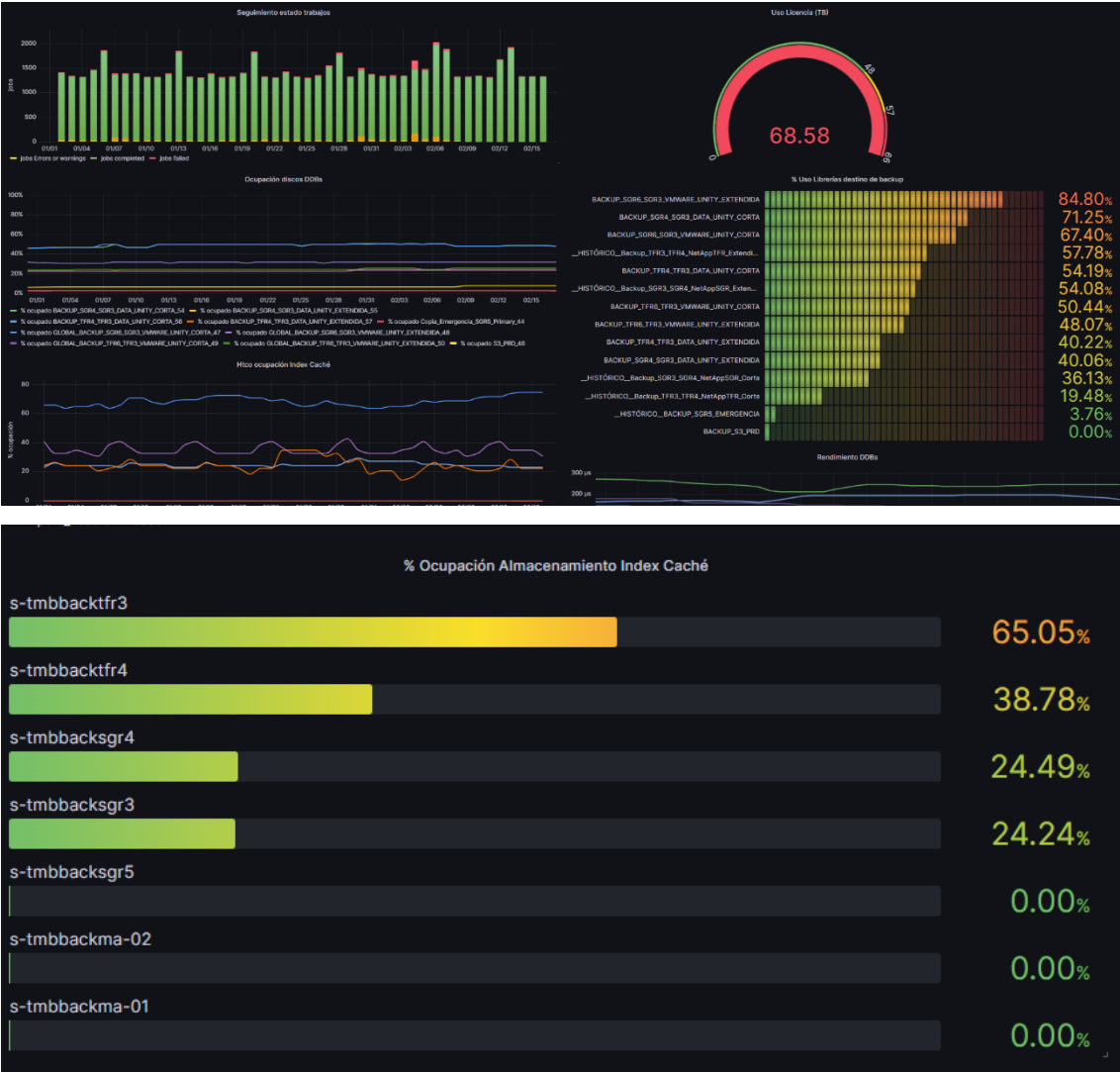
Además de los informes personalizados, se deberá diseñar un Cuadro de Mando de la plataforma, accesible vía web mediante protocolo https. Debe ofrecer la posibilidad de autenticación a dicho cuadro de mando. Se prefiere, aunque no es imprescindible el uso splunk para construir el cuadro de mando. En caso de no ser splunk se facilitarán los datos para ir construyéndolo paulatinamente en esa plataforma.

Dicho cuadro de mando, deberá presentar de forma gráfica, los puntos críticos de supervisión de la plataforma.

Debe aportar como mínimo, información de la ejecución de los trabajos de backup, así como del estado de la deduplicación y de las librerías destino de backup (capacidad, uso, etc). Se debe poder analizar tendencias, debe guardar los históricos de los datos durante al menos 1 año.

Los informes y el cuadro de mando deben estar operativos, con al menos los puntos indicados durante los tres primeros meses de servicio.

Ejemplo de cuadro de mando deseado:



3.2. Aspectos técnicos

3.2.1.Tareas genéricas

Los trabajos se ejecutarán en los sistemas y programas propiedad de TMB y responsabilidad de aTec.

3.3. Aspectos funcionales

La prestación del servicio objeto de esta contratación debe cumplir con los siguientes ítems:

- 1. La realización de las tareas se llevará a cabo de forma presencial en las instalaciones y oficinas de TMB. De no indicar otra cosa los trabajos presenciales se harán en la oficina situada en la siguiente dirección:

Centre de Suport Tecnològic

C/Josep Estivill, 47

08027, Barcelona

Se podrán hacer trabajos en remoto siempre y cuando se acuerde el alcance de estos.

2. En los casos de solicitud del servicio que hagan referencia a una incidencia se deberá asegurar un tiempo de respuesta inferior a 2 horas para las críticas y 4 horas para las no críticas.
3. La solicitud de los servicios se realizará, en los casos que no se trate de incidencia, con un periodo de antelación, a convenir entre las partes, nunca superior a una semana natural.
4. El servicio dispondrá de un referente que será el interlocutor con el responsable del servicio de TMB y se dispondrán de los recursos necesarios para finalizar las labores en las fechas acordadas.
5. Se presentará una planificación de los trabajos a realizar para acordar con TMB la duración del trabajo en caso de que se trate de tareas que permitan esta planificación.
6. Nuestro horario para los trabajos que no sean incidentes será de **8h a 14h** de *lunes a viernes*.

4. Confidencialidad

La empresa colaboradora debe aceptar la Política de Seguridad Tecnológica y de la Información de TMB.

La empresa colaboradora debe aceptar el compromiso de confidencialidad respecto a los datos a los que tendrá acceso y que son propiedad de TMB.

Los permisos de acceso a los sistemas y aplicación, en caso de ser necesario, tendrán el nivel necesario para el trabajo a realizar y asignados a usuarios personales.

En caso de precisar del acceso con un usuario con privilegios elevados en el sistema se llevará a cabo a través de la herramienta que dispone TMB para este fin, de manera que queden trazadas las acciones que se realicen.

5. Seguimiento del contrato

Para facilitar la buena marcha del contrato hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Se realizarán reuniones periódicas entre el responsable del servicio de la empresa adjudicataria y el responsable de este en TMB. La periodicidad se fijará en función de la marcha del servicio, siendo la propuesta inicial de una vez cada tres meses. En estas reuniones se tratarán temas de la marcha del contrato, así como el consumo y saldo de jornadas.

Jesús Aguilar Morales

Responsable de Sistemes de Seguretat TIC