



Plec de Prescripcions Tècniques

Renovació Còpies de Seguretat d'Office 365

Expedient: 15013673

Gener de 2026
Versió 1.0

Solucions Corporatives
Àrea de Tecnologia

Índex de continguts

1. Introducció.....	3
2. Objectiu	3
3. Característiques del servei.....	3
3.1. Requisits de la solució	4
3.2. Requisits en quant a la seguretat.....	5
3.3. Requisits econòmics i de facturació.....	5
3.4. Tasques inclosas	5
4. Aspectes tècnics i funcionals	6

1. Introducció

L' Àrea de Tecnologia de TMB (aTec) té la responsabilitat de definir, implantar i controlar la realització de còpies de seguretat de la informació i els sistemes dinformació que són de la seva responsabilitat.

TMB utilitza els serveis al núvol d'O365 de Microsoft. En aquest servei s'emmagatzemen dades d'usuari que cal salvaguardar.

TMB te contractat un servei gestionat que fa còpies de seguretat de Office 365. Aquest servei ho fam amb el servei SaaS de Barracuda per fer backup de les dades de Microsoft Office 365 per protegir-les davant de qualsevol eliminació, ja sigui accidental o intencionada o davant d'intencions malicioses com el Ransomware.

2. Objectiu

L'objectiu d'aquest plec és contractar un servei SaaS gestionat per fer les còpies de O365 durant dos (2) anys.

TMB disposa de les llicències contractades següents:

- 8000 usuaris amb llicència F3 amb bústia de 2Gb.
- 1.600 usuaris amb llicència E1 amb bústia de 50Gb.
- 71 usuaris amb llicència E3 amb bústia de 100Gb.

Aquestes llicències poden variar en el temps i caldrà ajustar-les de manera anual.

El servei ha d'atendre aquests paràmetres:

- 95% d'èxit a les còpies diàries dels diferents entorns. Es defineix com a còpia amb èxit aquella que permet recuperar dades de la mateixa.
- 99% d'èxit a la restauració de dades.
- 2 hores de temps dinici d'execució en petició de restauració de dades.
- 2 hores de temps dinici d'execució en petició de còpia no planificada.

La retenció de les còpies serà de tres (3) anys.

L'oferta de servei ha d'incloure tant les tasques i l'equip humà per realitzar el servei com les llicències, l'emmagatzematge i altres mitjans tècnics necessaris per a la prestació correcta del servei sol·licitat.

3. Característiques del servei

3.1. Requisits de la solució

Els requisits sol·licitats són:

- Les còpies de seguretat de la suite O365 es realitzaran mitjançant un servei gestionat que haurà de complir els paràmetres detallats a l'apartat anterior.
 - El servei inclou la còpia de seguretat i restauració de totes les dades de la suite de Microsoft 365 (correu Exchange, OneDrive, Teams, SharePoint...) i les diferents versions, així com de les dades empresarials del tenant de TMB.
 - Les còpies de seguretat tindran una retenció de tres (3) anys.
 - Un cop acabat el contracte ha d'existir la possibilitat de restauració de les còpies realitzades fins a la finalització de la retenció, així com el traspàs de configuracions, processos, definicions de treballs de còpia i tot allò que permeti posar en funcionament el servei a un nou proveïdor.
 - Cal incloure tots els elements necessaris, tant personals com tecnològics, per al funcionament del servei gestionat, llicències, posada en marxa del servei, restauracions i formació a la línia de suport de TMB.
 - Es fixa l'Objectiu de Punt de Recuperació (RPO) en 12 hores i els Objectius de Temps de Recuperació (RTO) seran, depenent del volum de dades a recuperar, els següents:
 - o RTO per a fitxers o missatges de correu puntuals -> 15 minuts
 - o RTO per a carpetes de fitxers o bústies completes -> 2 hores
 - o RTO per a recuperació completa < 24 hores
- Tot això sense detriment que l'equip que hagi de fer les tasques de recuperació es posi en marxa en menys de 2 hores des de l'avís de TMB.
- La ubicació de les còpies de seguretat serà d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (RGPD – LOPDGDD).
 - L'import de servei s'ha d'oferir sobre la base del nombre d'usuaris del tenant.
 - Capacitat de sincronització automàtica i manual amb el tenant d'Office 365.
 - Protecció de bústies compartides i arxivat d'Exchange Online, sense comptar com a llicències addicionals.
 - Restauració granular fina o completa a la ubicació original, a una diferent possibilitat d'exportar la dada.
 - Gestió de la inclusió d'usuaris al backup automàtica i desatesa mitjançant grups d'Active Directory.
 - Capacitat de fer còpies de seguretat i restauració dels rols del SharePoint.
 - Proporcionar informes d'activitat i historial de treballs.
 - Mecanismes de confidencialitat perquè els administradors del backup no puguin veure el contingut dels correus electrònics ni dels fitxers.

3.2. Requisits en quant a la seguretat

- Accés a la plataforma integrat amb les identitats de l'Office 365.
- Doble factor d'autenticació per a l'accés integrat amb TMB.
- Dada encriptada en trànsit i en destinació.
- Control d'accés basat en rols.

3.3. Requisits econòmics i de facturació

- En l' oferta econòmica ha d' aparèixer el preu anual del servei, considerant les possibles ampliacions que es regularitzaran anualment.
- El pagament del servei es realitzarà de manera trimestral.
- No es podrà realitzar cap càrrec addicional per un altre concepte que no estigui reflectit en l' oferta.

3.4. Tasques inclosas

Bàsiques

Les tasques incloses dins aquest acord són:

- Configuració inicial de la posada en marxa del servei.
- Realització de les còpies de seguretat segons els paràmetres determinats en aquest document de tots els entorns de la suite O365.
- Restauracions per pèrdua de dades d'acord amb els nivells establerts en aquest document.
- Definició i execució de proves mensuals de restauració dels diferents entorns Exchange Online, OneDrive for Business, SharePoint Online, OneNote, Microsoft Group i Microsoft Teams en cas que no sigui necessària cap restauració durant aquest període de temps.
- Documentació de la planificació de còpies i els seus tipus.
- Documentació de la planificació de proves de restauració periòdica de proves.

Esteses

Un cop finalitzades les tasques bàsiques es procedirà a:

- Redacció i entrega d'informes mensuals.
 - o Informe mensual de les còpies realitzades amb el resultat.
 - o Informe mensual de les restauracions realitzades i el seu resultat.
 - o Informe executiu mensual del funcionament del servei.
 - o Documentació dels procediments generats.

4. Aspectes tècnics i funcionals

Els treballs s'executaran als sistemes i programes propietat de TMB i responsabilitat d'aTec.

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

1. La realización de las tareas que se deban realizar de forma presencial se hará en las instalaciones y oficinas de TMB. De no indicar otra cosa serán en la oficina situada en la siguiente dirección:

Centre de Suport Tecnològic
C/Josep Estivill, 47
08027, Barcelona

2. El servicio dispondrá de un referente que será el interlocutor con el responsable del servicio de TMB.

3. Se presentará una planificación de los trabajos a realizar inicialmente para acordar con TMB su duración.

4. El horario de las jornadas presenciales será de 8h a 14h de lunes a viernes.

L'empresa col·laboradora ha d'acceptar la política de seguretat tecnològica i de la informació de TMB.

L'empresa col·laboradora ha d'acceptar el compromís de confidencialitat respecte a les dades a què tindrà accés i que són propietat de TMB.

Els permisos d'accés als sistemes i aplicació, en cas que sigui necessari, tindran el nivell necessari per a la feina a realitzar i assignats a usuaris personals.

En cas de precisar l'accés amb un usuari amb privilegis elevats al sistema es durà a terme a través de l'eina que disposa TMB per a aquest fi, de manera que quedin traçades les accions que es facin.

El seguiment del contracte constarà de les fites següents:

- Informe mensual detallat del funcionament de les còpies de seguretat realitzades.
- Informe mensual de les restauracions realitzades (incloses les de validació del servei).
- Reunions trimestrals entre el responsable del servei del licitador i els responsables del servei a TMB per a seguiment del servei contractat.

Fdo

Jesús Aguilar Morales

Responsable de Sistemes de Seguretat TIC

