



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Copias de Seguridad de Office 365

Seguridad TIC
06 Julio 2022

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Características del servicio.....	3
3.1.	Requisitos de la solución.....	3
3.2.	Requisitos en cuanto a la seguridad:	4
3.3.	Requisitos económicos y de facturación	4
3.4.	Tareas incluidas.....	4
3.4.1.	Básicas.....	4
3.4.2.	Extendidas.....	5
3.5.	Aspectos técnicos	5
3.5.1.	Tareas genéricas	5
3.6.	Aspectos funcionales	5
4.	Confidencialidad	5
5.	Seguimiento del contrato	6

1. Introducción

El Área de Tecnología de TMB (aTec) tiene la responsabilidad de definir, implantar y controlar la realización de copias de seguridad de la información y los sistemas de información que son de su responsabilidad.

TMB utiliza los servicios en la nube de O365 de Microsoft. En este servicio se almacenan datos de usuario que hay que salvaguardar.

Es necesario realizar copias de seguridad de los datos de Microsoft Office 365 para protegerlos ante cualquier eliminación, ya sea accidental o intencionada o ante intenciones maliciosas como el Ransomware.

2. Objetivo

El objetivo de este pliego es contratar un servicio SaaS para realizar las copias de O365 durante tres (3) años.

TMB dispone de las siguientes licencias contratadas:

- 7000 usuarios con licencia F3 con buzón de 2Gb.
- 1.600 usuarios con licencia E1 con buzón de 50Gb.
- 17 usuarios con licencia E3 con buzón de 100Gb.

Estas licencias pueden variar en el tiempo y se deberán ajustar de manera anual.

El servicio debe atender estos parámetros:

- 95% de éxito en las copias diarias de los diferentes entornos. Se define como copia con éxito aquella que permite recuperar datos de la misma.
- 99% de éxito en la restauración de datos.
- 2 horas de tiempo de inicio de ejecución en petición de restauración de datos.
- 2 horas de tiempo de inicio de ejecución en petición de copia no planificada.

El tiempo de retención de las copias será de tres (3) años.

La oferta de servicio debe incluir tanto las tareas y equipo humano para realizar el servicio como las licencias, almacenamiento y otros medios técnicos necesarios para la correcta prestación del servicio solicitado.

3. Características del servicio

3.1. Requisitos de la solución

Los requisitos solicitados son:

- Las copias de seguridad de la suite O365 se realizarán mediante un servicio gestionado que deberá cumplir con los parámetros detallados en el apartado anterior.
- El servicio incluye la copia de seguridad y restauración de todos los datos de la suite de Microsoft 365 (correo Exchange, OneDrive, Teams, SharePoint...) y sus diferentes versiones, así como de los datos empresariales del tenant de TMB.
- Las copias de seguridad tendrán una retención de tres (3) años.
- Una vez acabado el contrato tiene que existir la posibilidad de restauración de las copias realizadas hasta la finalización de la retención, así como el traspaso de configuraciones, procesos, definiciones de trabajos de copia y todo aquello que permita poner en funcionamiento el servicio en un nuevo proveedor.
- Se deben incluir todos los elementos necesarios, tanto personales como tecnológicos, para el funcionamiento del servicio gestionado, licencias, puesta en marcha del servicio, restauraciones y formación a la línea de soporte de TMB.
- Se fija el Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) en 12 horas y los Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) serán, dependiendo del volumen de datos a recuperar, los siguientes:
 - RTO para ficheros o mensajes de correo puntuales → 15 minutos
 - RTO para carpetas de ficheros o buzones completos → 2 horas
 - RTO para recuperación completa < 24 horas

Todo ello sin detrimento de que el equipo que deba realizar las tareas de recuperación se ponga en marcha en menos de 2 horas desde el aviso de TMB.

- La ubicación de las copias de seguridad será de acuerdo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (RGPD – LOPDGDD).
- El importe de servicio se debe ofertar en base al número de usuarios del tenant.
- Capacidad de sincronización automática y manual con el tenant de Office 365.
- Protección de buzones compartidos y archivado de Exchange Online, sin contar como licencias adicionales.

- Restauración granular fina o completa a la ubicación original, a una distinta y posibilidad de exportar el dato.
- Gestión de la inclusión de usuarios en el backup automática y desatendida mediante grupos de Active Directory.
- Capacidad de realizar copias de seguridad y restauración de los roles de SharePoint.
- Proporcionar informes de actividad e historial de trabajos.
- Mecanismos de confidencialidad para que los administradores del backup no puedan ver el contenido de los correos electrónicos ni de los ficheros.

3.2. Requisitos en cuanto a la seguridad:

- Acceso a la plataforma integrado con las identidades de Office 365.
- Doble factor de autenticación para el acceso integrado con el de TMB.
- Dato encriptado en tránsito y en destino.
- Control de acceso basado en roles.

3.3. Requisitos económicos y de facturación

- En la oferta económica debe aparecer el precio anual del servicio, considerando las posibles ampliaciones que se regularizarán anualmente.
- El pago del servicio se realizará de manera trimestral.
- No se podrá realizar ningún cargo adicional por otro concepto que no esté reflejado en la oferta.

3.4. Tareas incluidas

3.4.1. Básicas

Las tareas incluidas dentro de este acuerdo son:

- Configuración inicial de la puesta en marcha del servicio.
- Realización de las copias de seguridad según los parámetros determinados en este documento de todos los entornos de la suite O365.
- Restauraciones por pérdida de datos de acuerdo con los niveles establecidos en este documento.
- Definición y ejecución de pruebas mensuales de restauración de los distintos entornos Exchange Online, OneDrive for Business, SharePoint Online, OneNote, Microsoft Group y Microsoft Teams en caso de no ser necesaria ninguna restauración durante ese periodo de tiempo.
- Documentación de la planificación de copias y sus tipos.

- Documentación de la planificación de pruebas de restauración periódica de pruebas.

3.4.2. Extendidas

Una vez finalizadas las tareas básicas se procederá a:

- **Redacción y entrega de informes mensuales.**
 - Informe mensual de las copias realizadas con su resultado.
 - Informe mensual de las restauraciones realizadas y su resultado.
 - Informe ejecutivo mensual del funcionamiento del servicio.
 - Documentación de los procedimientos generados.

3.5. Aspectos técnicos

3.5.1. Tareas genéricas

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

3.6. Aspectos funcionales

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*.

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

El seguimiento del contrato constará de los siguientes hitos:

- Informe mensual detallado del funcionamiento de las copias de seguridad realizadas.
- Informe mensual de las restauraciones realizadas (incluidas las de validación del servicio).
- Reuniones trimestrales entre el responsable del servicio del licitador y los responsables del servicio en TMB para seguimiento del servicio contratado.