

EXP F-09/23 (F)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COPIAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO DE OFFICE 365 Y SERVIDORES LOCALES DE FORTA

1. INTRODUCCIÓN

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones que han de regir el suministro como servicio SaaS de copias de seguridad de los datos de Office 365 (O365 en adelante) y de algunos servidores locales alojados en el CPD de FORTA.

Esta solución debe incluir todas las gestiones necesarias que aseguren la protección y retención a largo plazo de los datos, frente a borrados accidentales, confusión o errores con las políticas de retención, amenazas internas y externas y requisitos legales o de cumplimiento normativo y pueda ser operada por el personal técnico de FORTA.

En este pliego se describen los requerimientos técnicos exigidos, especificando una relación de funciones y servicios de la solución y el modelo de gestión.

2. ANTECEDENTES

FORTA dispone en la actualidad de una suscripción de O365 en pago por uso que proporciona correo y herramientas colaborativas a los empleados.

Microsoft, fabricante de este producto, se encarga de la disponibilidad de la infraestructura, pero los datos son responsabilidad de FORTA, es decir, Microsoft no ofrece de forma nativa ninguna herramienta de copia de seguridad y restauración, solo ofrece un sistema de retención y recuperación de la información basada en papeleras de reciclaje con auto limpieza periódica.

La suscripción de O365 de FORTA tiene las siguientes volumetrías aproximadas, que pudieran variar levemente a la fecha de formalización del contrato:

- Usuarios Totales: 75
- Usuarios con licencia: 75
- Usuarios de Teams: 40
- Grupos Microsoft 365: 20
- Espacio Total buzones Exchange en Tb: 30,7 TB
- Espacio Total Onedrive en Tb: 55,5 TB
- Espacio Total Sharepoint en Tb:(Sitios: Clásicos/Grupos/Teams/Personales): 10,3 TB

Los servicios de O365 que tienen datos y por tanto requieren la salvaguarda de estos son: Exchange Online, SharePoint Online, Planner, Stream, Videos, OneDrive for Business y Teams.

Así mismo en las instalaciones de FORTA tenemos varios servidores que dan diferentes servicios y que también será necesario contar con el servicio de copias de seguridad.

Las características de estos servidores locales son las siguientes:

Virtuales

Servidor de impresión – Windows Server 2012 R2. Disco duro 114GB libres 126GB.
Tarificador – Windows 7 Professional. Disco duro 400GB libres 457GB.

Físicos

Servidor de aplicación NAVISION. Windows Server 2012 R2. Disco duro 280GB, libres 140 GB.
Servidor de aplicación.

Servidor FTP. Windows Server 2012 R2. 400GB de capacidad.

Servidor directorio activo. Windows Server 2012 R2. Disco duro 928GB, libres 845 GB.

Servidor directorio activo. Windows Server 2012 R2. Disco duro 928GB, libres 875 GB.

Cluster de 2 servidores con SQL Server (FailOver Cluster Manager de Microsoft). Windows Server 2012 R2. Datos procesados en los backup actuales 2TB.

En FORTA disponemos de unidad NAS de almacenamiento así como cintas LTO, que tienen la capacidad necesaria para almacenar estos backups locales.

3. OBJETIVO DEL CONTRATO

El objetivo de este procedimiento es la contratación del “CONTRATO DE SERVICIO DE COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO EN LA NUBE (SaaS) DEL ENTORNO DE OFFICE 365 Y SERVIDORES LOCALES DE FORTA” que permita asegurar el respaldo de los datos y la continuidad del negocio mediante la copia y restauración de los mismos almacenados en los distintos entornos tanto de O365 como locales, según las especificaciones técnicas contenidas en el siguiente pliego de prescripciones técnicas.

FORTA desea establecer y definir la realización de copias de seguridad de O365 en una solución SaaS y de los servidores locales con soporte del adjudicatario.

Para el cumplimiento de estos objetivos el Adjudicatario debe ofrecer los siguientes servicios:

- Configuración e Implantación del producto.
- Formación del producto
- Soporte y mantenimiento del producto.

Para poder disponer de una solución y servicios satisfactorios, se han identificado los siguientes factores críticos de éxito:

- Obtener una adecuada adquisición del conocimiento durante la implantación del servicio.
- Realizar una adecuada gestión del conocimiento del sistema, minimizando el tiempo de implantación y asegurando la correcta gestión del conocimiento dentro del equipo (estabilidad y formación).
- Definir un modelo de relación y gestión adecuado para hacer frente a un servicio de soporte.
- Definir los procedimientos de trabajo adecuados con el equipo de soporte de FORTA.
- Establecer robustos mecanismos de Seguridad de la información para minimizar los riesgos.

4. REQUISITOS Y SERVICIOS REQUERIDOS

Objetos de Productos de O365 sobre los que debe aplicar la copia y restauración:

Exchange Online

- Buzones
- Grupos (listas de distribución, Microsoft 365)
- Recursos (Salas y equipamiento)
- Contactos
- Buzones compartidos
- Carpetas públicas
- Correos
- Calendarios
- Tareas
- Notas
- Archivado

SharePoint Online

- Ficheros y sus versiones
- Carpetas
- Bibliotecas
- Sitios y subsitios
- Listas y objetos de las listas
- Páginas
- Permisos
- Formularios
- Plantillas

OneDrive

- Ficheros y sus versiones
- Carpetas
- Usuarios y grupos
- Permisos

Teams

- Equipos
- Canales
- Permisos
- Conversaciones
- Metadatos
- Archivos

Requisitos que debe cumplir el servicio / sistema implantado:

Copia de seguridad

- La solución debe proporcionar esquemas de copia de seguridad, programación y mecanismos de retención flexibles y personalizables por el usuario.
- Debe permitir crear diferentes políticas de copia de seguridad para diferentes grupos, con diferentes opciones y horarios.
- La solución debe permitir seleccionar objetos granulares para la copia de seguridad.
- Disponer de funcionalidades que permitan la comparación de datos de copia de seguridad con los datos existentes en producción.
- Entorno Cloud, modalidad Saas con almacenamiento de las copias

Frecuencia y tipo de copia

- Full Backup inicial.
- Backup Incremental diario, con flexibilidad horaria programable. Si usa algún tipo de log de transacciones la copia será continua, no estará sujeta a horarios.
- A demanda.
- Flexibilidad en las políticas de backup.
- La retención de las copias deber ser como mínimo de 3 años.

Seguridad y protección de datos de las copias

- Ubicación de las copias de datos y servidores de la solución dentro de la Unión Europea.
- Cifrado en tránsito.
- Cifrado en reposo.
- MFA/OTP para control de acceso al servicio.

- Restricción de acceso al servicio por IP.
- Auditoría de acceso al servicio.
- Auditoría de actividad en el servicio.
- Acuerdo de Protección de Datos (DPA) en la U.E.
- Control de acceso. Las copias de seguridad han de estar sometidas a un control de acceso restringido al personal autorizado.
- Acuerdo de Confidencialidad de los datos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Garantía de integridad e inmutabilidad de las copias.
- Protección de datos, permitir eliminación de datos personales en las copias.

Interfaz y accesos del servicio de copia.

- Acceso Web seguro con diseño intuitivo y amigable.▪
- Roles o permisos específicos distintas tareas dentro del servicio:
 - Administrador
 - Backup
 - Restore
 - Eliminación
 - Reporting-
- Funcionalidades avanzadas de búsqueda tanto a nivel de organización como buzón de correo.
- Búsquedas granulares en el contenido de las copias.
 - Por usuario.
 - Por mensaje, carpeta, buzón, adjunto, tamaño.
 - Por asunto, remitente, destinatario.
 - Por rango de fechas.
 - Por cadenas de texto, en asunto, cuerpo, remitente y destinatario.
 - Por nombre de fichero.
- Disponibilidad del acceso al servicio según los ANS establecidos

Restauración

- Procedimientos de restauración sencillos.
- Tiempos de restauración adecuados.
- Permitir restaurar en el sitio original.
- Permitir restaurar en un lugar diferente al original.
- Permitir restaurar en un fichero.
- Debe ser capaz de recuperar todos los buzones al mismo tiempo (restauración masiva)
- Debe ser capaz de recuperar todos los OneDrive de la organización al mismo tiempo (restauración masiva).
- La solución deberá disponer de funcionalidades de restauración de Teams y Sharepoint (incluyendo sus miembros, permisos y configuraciones), archivos, posts.

Soporte incidencias y solicitudes.

- Soporte del adjudicatario en horario laboral estándar. En invierno de L a J de 8 a 17:30 y viernes de 8 a 14:30; en verano (de Junio a Septiembre) de 8 a 15hrs.
- Gestión del escalado con el fabricante de la solución ante incidencias del producto.
- Gestión del escalado de incidencias entre el fabricante de la solución y Microsoft, cuando la incidencia sea responsabilidad de ambos o esté bien definida.
- Formación
- Sesión de configuración inicial y formación administradores.

Informes

- Informes detallados de las copias de seguridad.
- Informes detallados de fallos en la copia de seguridad.
- Informes de periodicidad diaria, semanal y mensual.
- Envío de informes a través de mail.
- Informes de alertas.

Otros

Posibilidad de descargar todo el contenido almacenado una vez finalizado la relación contractual.

5. CONDICIONES TÉCNICAS DE EJECUCIÓN

El personal técnico de la empresa licitadora que participe en el proyecto deberá estar debidamente capacitado y poseer la experiencia necesaria para el desempeño de sus funciones.

Los horarios para la realización de las distintas intervenciones técnicas objeto del contrato se establecerán de forma consensuada con el personal de FORTA.

En caso de que se tenga que realizar cualquier parada de servicio, ésta se realizará en la ventana consensuada con FORTA.

El adjudicatario asumirá el servicio de copia de seguridad durante la vigencia del contrato, responsabilizándose de la gestión de las incidencias relacionadas con este sistema.

Deberá disponer además y durante todo el periodo de vigencia del contrato de los recursos técnicos, humanos y materiales adecuados para la prestación del servicio de modo que se garanticen los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias detallados en el apartado ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO, sin coste adicional para FORTA.

En el precio del contrato deberá estar incluido todo lo que el proveedor estime necesario para la prestación del servicio, sin que exista ningún otro concepto posterior facturable asociado.

Los usuarios eliminados, mantendrán las copias de seguridad realizadas, aunque no sean ya usuarios activos.

La recuperación de una copia de seguridad objeto del contrato, así como cualquier otra petición o incidencia relacionada con el servicio, respetará los tiempos de respuesta y resolución descritos en el apartado ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Una vez firmado el contrato el adjudicatario comenzará las gestiones necesarias para disponer de las licencias y el entorno totalmente operativo, el plazo máximo para tener totalmente operativo y sin errores el entorno será de 2 meses a partir de la firma del contrato.

Una vez finalizada la implantación y totalmente operativo y sin fallos el entorno se podrá firmar el acta de conformidad que indicará el fin de la implantación y a partir del cual se iniciará el período de explotación y garantía y comenzará el pago de las cuotas mensuales. La duración total del contrato será de 3 años contados a partir de la fecha de firma del acta de recepción.

Una vez adjudicado el contrato, se consensuará con FORTA el Plan de Implantación, estableciendo las fechas y horarios de cada una de las tareas.

Cualquier cambio en la configuración del sistema de copia deberá ser notificado con anterioridad a FORTA, requiriéndose su aprobación antes del despliegue de dicho cambio.

Todas las nuevas operaciones que requieran la intervención del proveedor serán tramitadas mediante apertura de incidencia o petición de servicio respetando los acuerdos de nivel de servicio establecidos para el contrato.

El adjudicatario deberá especificar aquellos requerimientos técnicos necesarios para implantación del servicio.

6. REQUISITOS DE SEGURIDAD MÍNIMOS DEL SOFTWARE COMO SERVICIO

- a) El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (CBC), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).
- b) Todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, tienen que estar protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de CAPTCHA, disociación de los campos “usuario” y “contraseña” en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y tienen que controlar completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), Inyección SQL, etc.
- c) El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de FORTA.
- d) Que dicho esquema de BBDD sea accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.
- e) Cifrado robusto de los datos propiedad de FORTA en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).
- f) Almacenamiento de todos los datos de autenticación de los usuarios en la BBDD mediante el uso de funciones criptográficas seguras conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)), establecer un periodo máximo de vigencia y validez de las contraseñas (recomendado un máximo de 60 días) y de implementar un histórico de contraseñas (con un mínimo de 6). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (Password-Based Key Derivation Functions) para el almacenamiento de las contraseñas consideradas como seguras (por ejemplo, PBKDF2 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora, versiones modernas de bcrypt con un work factor de al menos 12, versiones modernas no vulnerables de Argon2 (Argon2d), etc.).
- g) Exista la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.
- h) Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han sido auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.

- i) El proveedor comunicará inmediatamente a FORTA, todas aquellas vulnerabilidades reportadas de forma privada o hechas públicas que afecten a sus sistemas, así como las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades.
- j) El proveedor del servicio Cloud, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en FORTA es imputable a él, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:
 - Descripción del incidente.
 - Origen del incidente.
 - Descripción cronológica de los hechos del incidente.
 - Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud.
 - Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por FORTA y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente.

Dicho informe, una vez finalizado, se remitirá al responsable del proveedor en FORTA.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Para la gestión del cumplimiento de los compromisos del Adjudicatario en la prestación del servicio, el ofertante deberá proponer un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) que FORTA considere suficiente para comprobar la calidad del servicio.

Los ANS definidos por FORTA son los siguientes:

Código	Descripción	Tiempo Resolución
INC01	Indisponibilidad o fallo de acceso al servicio con afectación a la realización de copias o restauración	8 horas
INC02	Indisponibilidad o fallo de acceso al servicio sin afectación a la realización de copias o restauración	16 horas
INC03	Indisponibilidad o fallo de acceso al servicio afectando a la restauración de elementos	16 horas
INC04	Fallo o indisponibilidad de acceso a servicio afectando a servicios complementarios (reporting, roles, búsquedas)	24 horas
INC05	Incidentes de Seguridad y vulnerabilidades que puedan comprometer los datos del servicio y las copias	3 horas

8. FORMACIÓN

El licitador presentará en su oferta el plan de formación de la herramienta para el personal de administración de sistemas de FORTA.

En la documentación especificarán las sesiones de formación y los contenidos de las mismas para que desde sistemas en FORTA se tenga autonomía para resolver las cuestiones de soporte Nivel 1 como mínimo serían:

- Recuperación de fichero/s
- Recuperación de correo
- Verificar backups
- Recuperación de servidor local
- Tareas de inventario

- Configuración de alertas
- Creación de Backups

Para soporte más avanzado contaremos con el soporte del adjudicatario.

9. ENTREGABLES

- Manual de operaciones.
- Manual y documentación formativa.

La documentación se entregará en formato Word o PDF.

Madrid, a 16 de noviembre de 2023

Enrique Laucirica Aranaz
Secretario General de FORTA
Órgano de Contratación de FORTA