

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO HARDWARE DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CORPORATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

1 OBJETIVO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones de renovación del soporte y mantenimiento de los elementos hardware del entorno de copias de seguridad del Ayuntamiento de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza utiliza un sistema de copias de seguridad centralizado para hacer backups sobre distintos soporte en disco y cinta.

Para la realización de las copias de seguridad en cinta se utiliza la librería IBM TS33100 con unidades de lectura/escritura.

El objetivo de este contrato es renovar el soporte de esta librería.

Este sistema está gestionado el software CommVault Simpana, que es capaz de gestionar las copia de seguridad de los distintos servidores corporativos.

2 NECESIDAD DE ESTE SERVICIO

El Reglamento de desarrollo de la LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, al regular las medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados establece en su artículo 94.2 que "Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos."

Y en su artículo 102. establece: "Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de

aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.”

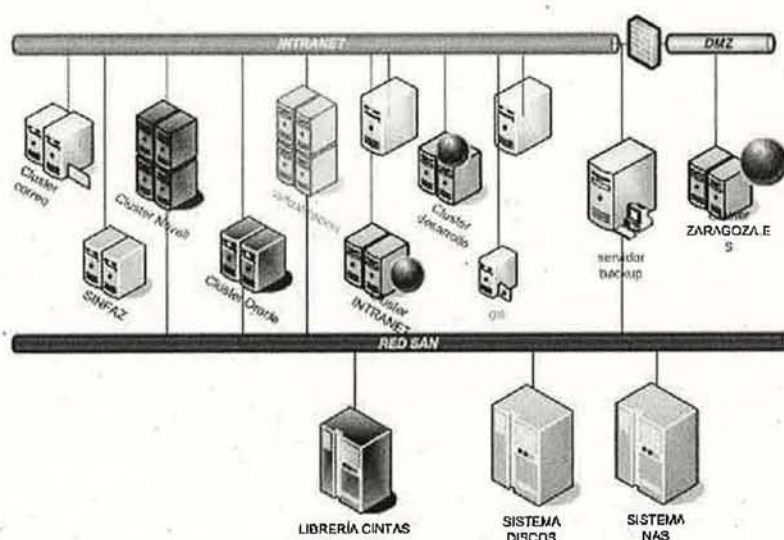
Permitiendo asegurar así la conservación durante largos períodos de tiempo de la información y la definición de políticas de retención de datos adecuadas, que garanticen la disponibilidad de la información en caso de cualquier fallo lógico o físico que afecte a los datos.

3 DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN

La red de almacenamiento está compuesta por varios equipos:

- elementos de conectividad de red FC
- sistemas de discos
- software de control

y aloja la información de los servicios de datos corporativos: bases de datos, carpetas y documentos compartidos en red .



Según las normativas nacionales, a las que hemos hecho referencia mas arriba,

es necesario realizar copias de seguridad periódicas de la información que contenga datos personales y almacenarlas con unos largos períodos de retención.

Además es necesario poder externalizar los medios de backup a un sitio remoto , seguro y que disponga de los sistemas de seguridad que establece la norma.

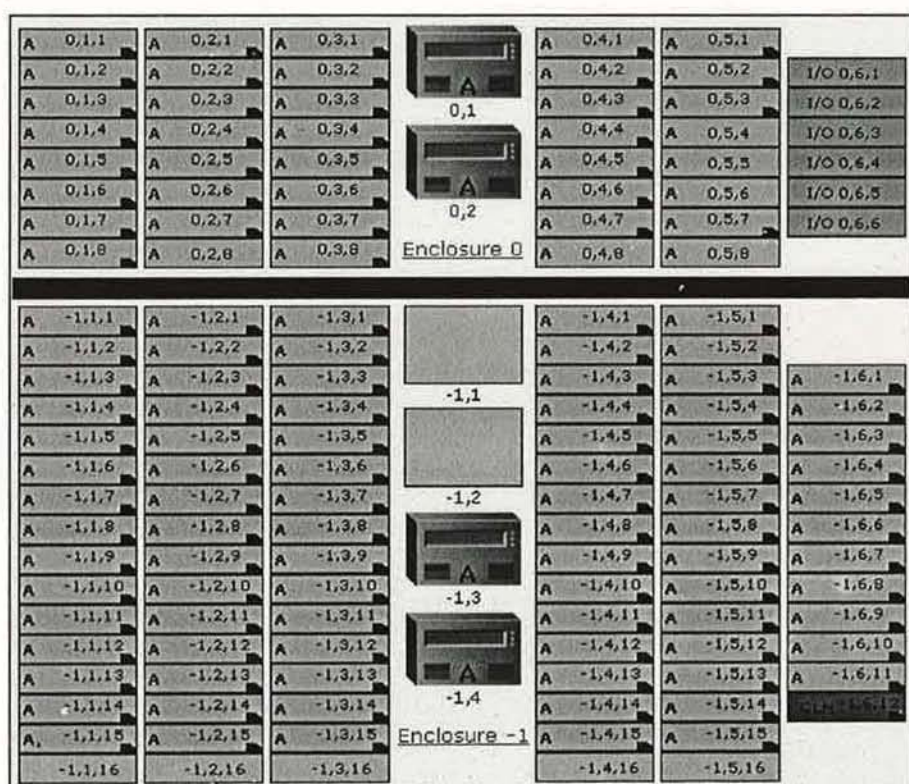
Los procedimientos de copias de seguridad en cinta, utilizados por el Ayuntamiento, cumplen todas las condiciones anteriores.

Las copias de seguridad corporativas ocupan una capacidad de 10 TB en cada uno de los intervalos de copia (rotación semanal) y es necesaria una retención media de 1 mes de la información salvaguardada.

Para la realización de las copias de seguridad a un soporte de cinta se utiliza una librería de cintas IBM TS3310 con 4 drives de tecnología LTO4. Las unidades de lectura/escritura tienen conectividad directa a la red de almacenamiento Fibre/channel. De acuerdo con el siguiente esquema:

Logical Library Key:

A - library_a



La librería dispone de 100 slots para alojar cartuchos de cinta LTO4 y dispone de

mecanismos de externalización para poder realizar las tareas de archivado remoto de la información.

La tecnología LTO4 permite almacenar gran cantidad de información en cada cinta (800GB sin compresión) y unas altas velocidades de copia, lo cual es imprescindible para poder realizar backup de los datos.

Para la gestión de dichas copias de seguridad se utiliza el software de Commvault SIMPANA que se encarga de recoger los datos de los servidores y enviarlos a las drives de la librería de cintas.

4 REQUISITOS TÉCNICOS

4.1 Requisitos de módulos

El contrato de soporte debe contemplar la renovación de los siguientes elementos:

EQUIPO	CANTIDAD	SERIAL
TS3310 IBM TAPE LIBRARY (MODELO L5B)	1	1315609
TS3310 IBM TAPE EXPANSION MOD (MODELO E9U)	1	
ULTRIUM 4 FIBRE TAPE DRIVE	4	1310230433 1310103131 1310243317 1310136068

que son los utilizados en el entorno de producción corporativo de backup descrito.

4.2 Requisitos de soporte

La propuesta debe incluir el servicio de soporte y mantenimiento a incidencias del entorno con las siguientes condiciones:

4.2.1 Requisitos del servicio

- a) El proveedor debe disponer de un laboratorio para hacer pruebas
- b) El contrato de soporte incluirá la reparación o sustitución de los elementos referidos en caso de avería, en un tiempo máximo de 72 horas desde la comunicación de la incidencia.
- c) El contrato de soporte incluirá la solución de incidencias en el software o firmware de los equipos y la actualizaciones de software o firmware que se requieran, de acuerdo con los criterios de ellos técnicos municipales.
- d) El contrato de soporte incluirá la solución de incidencias que afecten a la funcionalidad del entorno.
- e) El contrato de soporte incluirá, en los casos en los que fuese necesario, la intervención en las dependencias municipales en las que se ubique el equipo de los técnicos de la empresa. En estos casos los costes de desplazamiento o traslado de cualquier tipo que pudieran generarse estarán cubierto por el contrato.
- f) El proveedor debe tener capacidad de conexión remota a los sistemas (siguiendo las especificaciones del servicio de Redes y Sistemas)
- g) Independientemente del período de soporte ofertado, debe tener capacidad de 7x24 y servicios de guardias

4.2.2 Requisitos de gestión de incidencias

- a) Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias telefónico (con una atención mínima de 09:00 a 18:00h de lunes a viernes)
- b) Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por internet (e-mail o web)
- c) Se dispondrá de acceso a servicios de soporte ofrecidos directamente por el fabricante.
- d) Se proporcionará una herramienta de seguimiento de las incidencias
- e) Se dispondrá de tres niveles de soporte
- f) Se dispondrá de un portal web de acceso para gestión de incidencias con autenticación fuerte basada en certificado digital (compatible con FNMT), desde el que se tendrá acceso también a un histórico de resolución de problemas, acceso a novedades del producto, información sobre el ciclo de vida del producto y notas técnicas

- g) La empresa adjudicataria no dejará incidencias abiertas sin dar respuesta a las mismas por un tiempo superior a 24 horas.

Zaragoza 26 de Junio de 2012

Felix A. Sendino Monreal
Técnico Superior de Sistemas

por ausencia

Alc Vito feds
Alberto Vito

Alberto Virto Medina
Jefe de Servicio de Redes y Sistemas

Alc Vito feds