



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DE TRANSPORTE, GESTIÓN Y  
CUSTODIA DE SOPORTES DE BACKUP**

**CONTRATO Nº XX/2021**

**ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA**

## INDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- ALCANCE .....	4
3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	5
3.1. Servicio de Bunker.....	5
3.2. Servicio de Transporte Regular .....	6
3.3. Servicio de Transporte Urgente .....	7
3.4. Servicio de Destrucción confidencial de soportes informáticos .....	7
3.5. Gestión del servicio .....	9

## **1.- INTRODUCCIÓN**

Canal de Isabel II (CANAL en adelante) realiza backups diarios de sus diferentes sistemas, como medida de seguridad ante posibles fallos en los mismos, o errores en la manipulación que supongan pérdida de datos. En estos casos, disponer de una copia de los sistemas o de los datos antes de la incidencia, permite recuperar la información y los sistemas.

CANAL ha adaptado sus sistemas para realizar sus backups más frecuentes a disco en lugar de a cartucho, de forma que solo se lleven a cartucho los backups con periodos de retención superiores al mes. Para estos backups de larga duración, CANAL precisa disponer de un servicio de bunker externo que permita gestionar estos backups en un entorno seguro y adecuado para su custodia, sacando los mismos de los CPDs de CANAL donde el espacio es limitado y las condiciones menos óptimas para estos soportes. Además, esta medida da un mayor nivel de seguridad en caso de desastre en los CPDs de CANAL, al disponer de una copia adicional de los datos en soportes que residen fuera del CPD.

## **2.- ALCANCE**

El objetivo del contrato es disponer de un servicio de custodia de soportes informáticos. El contrato debe contemplar la recogida y entrega del soporte periódicamente en las instalaciones de CANAL y su traslado al bunker de custodia, así como entregas urgentes en caso de emergencia.

También debe disponer de un servicio de recogida y destrucción confidencial de soportes informáticos, que incluirá el suministro de los contenedores necesarios para recoger los soportes a destruir en CANAL.

El servicio de custodia se realizará por cartuchos individuales de tipo LTO y soportes de tipo 3490 y 3592 (soportes de Mainframe).

Es necesario disponer de un servicio on-line 24x7 de inventario de cartuchos en el centro de custodia. El acceso a este servicio debe ser seguro y permitir diferentes niveles de acceso a la información.

El contrato debe contemplar la recogida inicial de soportes (transferencia del servicio) y la entrega de todos los soportes custodiados al finalizar el mismo (devolución del servicio). En la fase de inicio del servicio se debe contemplar la entrega de dos juegos de maletas, uno de tamaño pequeño y otro de tamaño mediano, que se utilizarán durante el ciclo de vida del contrato para el intercambio de soportes; estas maletas serán devueltas por parte de Canal al proveedor del servicio a la finalización del contrato.

El alcance del contrato incluye la realización del doble etiquetado de los mismos, si fuese preciso por los procedimientos de gestión de soportes que implemente el adjudicatario. El adjudicatario debe incluir en su oferta económica los costes tanto de la edición de la etiqueta como su colocación en los cartuchos.

### **3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

#### **3.1. Servicio de Bunker**

Los cartuchos deberán ser gestionados de forma unitaria. Los cartuchos a gestionar son del tipo LTO, 3490 y 3592. La capacidad mínima del bunker será de 4000 cartuchos.

Cada cartucho podrá tener un periodo de retención diferente. Canal realizará la entrega de los cartuchos bajo demanda y serán custodiados de forma indefinida hasta que se nuevamente solicitado a demanda de Canal.

Si el adjudicatario requiere, para su custodia en su bunker, de algún tipo de etiquetado especial de los cartuchos, correrá a cargo del adjudicatario el suministro de las etiquetas necesarias y su colocación en los soportes. El etiquetado no debe interferir con el utilizado por CANAL, ni afectar al funcionamiento de las cintas. Para este concepto se ha habilitado un precio unitario en el Anexo 2 del PCAP.

La finalidad de la custodia individual de soportes es disponer de un mayor nivel de control en los soportes que se encuentran custodiados por el adjudicatario, así como en los soportes que deben viajar de forma regular o de forma urgente entre el adjudicatario y CANAL. Por este motivo el adjudicatario debe proveer el acceso a un sistema informático que permita el acceso on-line a CANAL del inventario de cartuchos custodiados. Este servicio debe estar disponible 24x7. Se requiere igualmente que el acceso sea seguro y cifrado e implemente una gestión de accesos nominal.

Adicionalmente, y de forma semanal, el adjudicatario deberá mandar en formato electrónico a CANAL la relación de soportes en custodia, como plan de contingencia ante un posible fallo de la aplicación de acceso online.

Además de la custodia individual de cartuchos, CANAL desea disponer de la posibilidad de la custodia de contenedores de cartuchos. En la actualidad CANAL dispone de maletas Peli-1500 que puntualmente podrían ser custodiadas con retenciones a demanda.

La sala donde se almacenen los cartuchos será ignífuga (R.F 180) además se garantizarán las condiciones ambientales de humedad y temperatura necesaria para este tipo de dispositivos (entre 18° C y 26°C con una humedad relativa entre 30% y 60%), contará con sistemas automáticos de extinción de incendios totalmente inocuos a los soportes magnéticos.

La sala dispondrá de los siguientes elementos de seguridad:

- Seguridad exterior.

- Recinto cerrado con vigilancia activa 24x7.
- Seguridad interior
  - Control de acceso.
  - Sistemas de seguridad activa 24x7 conectado con una central de alarmas.

El adjudicatario deberá incluir una oferta técnica en la que se detallen las características de seguridad comentadas con anterioridad, y donde de forma explícita se detalle cómo se satisfacen estos requisitos.

### **3.2. Servicio de Transporte Regular**

El modelo de proposición económica (Anexo 2 del PCAP) solicita un precio unitario para el servicio de entrega y recogida de soportes diario (lunes a viernes) en las instalaciones de CANAL.

El servicio regular de entrega y recogida de lunes a viernes (los días que se acuerden) se realizará entre las 10:00 y las 18:00. El adjudicatario deberá comunicar al inicio del servicio la hora aproximada de recogida en las instalaciones de CANAL, que se mantendrá durante todo el servicio. Cualquier modificación a dicho horario será notificada y aprobada por ambas partes.

El intercambio de cartuchos se realizará en maletas cerradas con dos candados o precintos que proporcionará el adjudicatario. En el caso de que el cierre de las maletas se realice con clave o llave, éstas no estarán a disposición del personal que realiza el transporte, solo deberá ser conocido por el personal del adjudicatario encargado de sacar los cartuchos de las maletas e introducirlas en el bunker de forma individual. En el caso de que el cierre se lleve a cabo con precintos, será requisito necesario establecer y presentar un procedimiento de control que garantice que el precinto no ha sido manipulado.

Se dispondrá de al menos dos juegos de maletas (cada uno de los juegos compuesto por una maleta de tamaño pequeño y otra de tamaño mediano) en las instalaciones de CANAL para la preparación de la remesa diaria.

Las maletas permanecerán custodiadas durante todo el trayecto o permanecer en un vehículo securizado.

Los vehículos deberán estar acondicionados para el transporte de soportes magnéticos.

CANAL dispone de dos CPDs, cualquiera de ellos es objeto de lugar de entrega y recogida de soportes, a discreción. Se presentan a continuación las direcciones postales de cada uno de ellos

**CPD Oficinas Centrales Madrid.**

C/ Santa Engracia 125  
Edificio 4 – Planta 1 - Centro Proceso de Datos  
28003 Madrid

**CPD Centro de Respaldo Majadahonda.**

ETAP Majadahonda Canal de Isabel II  
Carretera Boadilla (M-516), S/N –Pol. Ind. El Carralero  
Edificio Espejo – planta baja  
28220 Majadahonda  
Coordenadas 40.459944, -3.870658

CANAL se reserva el derecho a cambiar la dirección de recogida y entrega de cartuchos, o incluso a solicitar entregas y recogidas en ambas direcciones (siendo abonada cada recogida y entrega en cada dirección).

### **3.3. Servicio de Transporte Urgente**

El modelo de proposición económica (Anexo 2 del PCAP) solicita un precio unitario para un servicio de entrega urgente de soportes en las instalaciones de CANAL. El servicio de entregas urgentes será activado por CANAL, solicitando la entrega de un número determinado de soportes que atenderá a los siguientes niveles de servicio (SLAs):

- Tiempo de atención a la solicitud: 5 minutos.
- Tiempo de entrega en dependencias de CANAL: inferior a 3h.
- Disponibilidad: 24x7.

### **3.4. Servicio de Destrucción confidencial de soportes informáticos**

El adjudicatario del servicio proporcionará un contenedor con una capacidad de 70 lts para la recogida de soportes informáticos para su posterior destrucción. El contenedor se alojará en las instalaciones de CANAL, y deberá disponer de un candado, llave de seguridad o precinto. En todos los casos se debe de garantizar la integridad de la apertura del contenedor por parte del personal que realiza el transporte.

Una vez se encuentre lleno el contenedor, CANAL activará el servicio de destrucción, mediante el procedimiento establecido que el adjudicatario facilite a tal efecto.

La recogida del contenedor la realizará personal autorizado previamente por CANAL y se realizará en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud.

El contenedor permanecerá precintado y custodiado en instalaciones de alta seguridad (Bunker) hasta la destrucción de su contenido.

Cuando se retire el contenedor para su destrucción será remplazado por otro de idénticas características.

El servicio de destrucción confidencial se realizará con total cumplimiento de la legislación vigente y de acuerdo a la normativa UNE-EN 15713:2010 (cintas, CDs, DVDs y discos duros en nivel 4 o superior). El adjudicatario deberá facilitar un certificado de destrucción confidencial segura a CANAL, una vez destruidos los soportes. El plazo máximo para la destrucción del contenido y entrega del certificado será de 10 días laborables.



### 3.5. Gestión del servicio

El adjudicatario debe de proporcionar un procedimiento para la solicitud y gestión de los servicios solicitados dentro del ámbito del contrato, a saber, servicio de transporte regular, servicio de transporte urgente y servicio de destrucción confidencial. El procedimiento ha de especificar las herramientas y medios técnicos (sistema informático de gestión, email, teléfono ...) que se utilizará en cada caso; éstos deben ser adecuados en relación al cumplimiento que se requiere para cada uno de los servicios.

Firmado electrónicamente por  
Mario Olías García  
el día 04-08-2021 07:41:23

Firma: Mario Olías García  
ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

Firmado electrónicamente por  
Angel Rodríguez García  
el día 04-08-2021 08:50:34

Firma: Ángel Rodríguez García  
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMATICOS

Firmado electrónicamente por  
Monica Fierro Martin  
el día 04-08-2021 13:40:40

Firma: Mónica Fierro Martín  
DIRECCIÓN RECURSOS