

**S-04646-2023**

**Custodia externa soportes magnéticos**

**Pliego de especificaciones técnicas**

## Índice

<b>1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1 OBJETO Y SITUACIÓN ACTUAL.....	3
1.2 ALCANCE Y ESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
1.3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
1.4 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO .....	7
1.5 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE .....	7
1.6 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS .....	7
1.7 ENTREGABLES .....	7
<b>2 TRANSFERENCIA DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
2.1 TRANSFERENCIA DE SALIDA .....	9
2.2 TRANSFERENCIA DE ENTRADA.....	9
<b>3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>11</b>

## 1 Introducción

### 1.1 Objeto y situación actual

Servicio de custodia, transporte y gestión de los soportes magnéticos (copias de seguridad) de la información generada en la Dirección de Sistemas de RTVE.

RTVE realiza diferentes copias de seguridad de datos y aplicaciones en soportes magnéticos que, por motivos de seguridad y en cumplimiento de la LOPD, son custodiados en instalaciones diferentes a las de RTVE mediante un procedimiento consistente en un intercambio de contenedores (unidades de custodia) semanal referenciados por tecnología RFID, con entrega de informes con descripción de las unidades trasvasadas firmado por RTVE y empresa proveedora del servicio.

El número total de referencias de contenedores actual, es de 173, desglosadas en 118 tipo "Buckhorn Small" de 48 cartuchos máximo y 55 tipo "20C10" de 28 cartuchos máximo. Su ubicación es la siguiente:

- 30 referencias de contenedores en las instalaciones de la actual empresa proveedora del servicio
- 4 referencias de contenedores en la instalación de RTVE, que corresponden al juego de rotación semanal y/o a demanda de RTVE.
- 1 referencia de contenedor con los procedimientos críticos en papel en caso de catástrofe.
- El resto de referencias se encuentran en la instalación de RTVE, para uso a demanda, dependiendo del crecimiento.

Los soportes magnéticos son cintas del tipo 3590, 3592 y/o LTO, ubicados en contenedores "Buckhorn Small" y Contenedor tipo pequeño ref: 20C10 propiedad de RTVE en todos los casos.

- Dimensiones en pulgadas de los contenedores "Buckhorn Small":  
Exteriores. Parte superior del contenedor:  
Largo 20", ancho 11-11/16", alto 7-1/2"  
Exteriores. Parte inferior del contenedor:  
Largo 18", ancho 10-2/16"
- Dimensiones en milímetros de los contenedores 20C10:  
Largo: 400 mm., ancho: 300 mm., alto: 129 mm.

Este procedimiento se realiza todos los miércoles en horario de mañana preferente (de 08:00 a 15:00) bajo demanda, salvo en casos excepcionales como pueden ser festivos, u otras causas, en los que se balancea el trasvase a otro día de la misma semana, preferentemente el jueves en el mismo horario.

También existen procedimientos de emergencia en los que se reclaman unidades de custodia que se entregan en el plazo exigido y luego se devuelven en el siguiente trasvase.

Todas las planificaciones de trasvases de juegos de unidades de custodia se gestionan a través de un entorno WEB seguro con la empresa proveedora del servicio, y en ocasiones, ante la existencia de alguna duda o

aclaración se utiliza el teléfono o el correo electrónico. Todo el personal que interviene en la relación entre el proveedor y RTVE han sido consensuados previamente.

El transporte se realiza en vehículos acondicionados específicamente para el traslado de soportes magnéticos, con medidas adecuadas de climatización y control isotérmico que permiten garantizar las condiciones ideales de temperatura.

## **1.2 Alcance y descripción del servicio**

Custodia en instalaciones diferentes a las de RTVE de los soportes magnéticos que contienen las copias de seguridad de la instalación, su transporte periódico y la garantía de la disposición de los soportes requeridos en el tiempo estipulado, así como la certeza del perfecto estado de estas. La criticidad de estos soportes magnéticos exige unas garantías de integridad, confidencialidad y disponibilidad, que obligan a contemplar las condiciones descritas en este pliego.

## **1.3 Descripción del servicio**

La empresa adjudicataria será responsable de definir e implantar el procedimiento necesario para confirmar que tanto las solicitudes como la recepción y entrega de los trasvases se realizan por el personal autorizado de RTVE que, previamente, se habrá consensuado entre ambas partes

Todos los servicios que se demanden deberán contar con la figura del coordinador único interlocutor válido entre el adjudicatario y RTVE para la coordinación del servicio y cumplimiento de las condiciones.

Igualmente la empresa adjudicataria, será responsable de definir e implantar el procedimiento necesario para confirmar que el personal de la empresa adjudicataria que realiza los trasvases está autorizado por RTVE.

Cualquier comunicación respecto a los servicios contratados podrá realizarse a través de teléfono, correo electrónico o una herramienta específica que permita la conexión vía entorno WEB seguro. El licitador indicará en su oferta la disponibilidad comprometida de estos medios de comunicación.

El licitador indicará en su oferta las condiciones de climatización y seguridad.

Al inicio y al final del trasvase se generará un informe con las referencias de las unidades de custodia intercambiadas que, mediante la firma de ambas partes, dará fe de la veracidad de su contenido.

Por motivos extraordinarios, RTVE podrá solicitar a la empresa adjudicataria el cambio temporal de autorización necesario para determinado/s servicio/s, siempre y cuando el aviso se realice con la debida antelación, al menos 2 días laborables, tanto para servicios programados como no programados.

El número total de referencias de contenedores incluidos en el servicio es el especificado anteriormente en el apartado "Situación actual".

La empresa adjudicataria deberá garantizar que estará operativa 24 horas al día, 365 días al año.

### 1.3.1 Tipología de los servicios

#### **Procedimiento ordinario programado**

Los días previstos en lo pactado y en el horario establecido en el mismo, el transportista de la empresa proveedora del servicio se personará en las instalaciones de la RTVE para realizar el intercambio de las unidades de custodia.

#### **Procedimiento ordinario no programado**

Se realizará, como máximo, en el día siguiente laborable al de su comunicación siempre que se realice la petición antes de las 15:00h.

#### **Procedimiento especial de emergencias**

Cuando la RTVE declare una **Situación de Emergencia** la empresa proveedora del servicio dará prioridad absoluta a este servicio y entregará los soportes en RTVE en un plazo máximo de **3 horas** desde el momento de la solicitud al teléfono específico pactado para dichas contingencias, el tiempo de respuesta al teléfono de emergencias en ningún caso podrá exceder de **30 minutos**.

#### **Semanalmente**

Un juego semanal de cinco ó seis contenedores, aproximadamente, será trasladado, en horario de mañana, a la Subdirección de Sistemas y Explotación, retirándose de ésta un segundo juego para su custodia.

#### **Mensualmente**

Coincidiendo con el transporte semanal, se trasladará un juego mensual de tres o cuatro contenedores, aproximadamente, desde la sala de almacenamiento/custodia a la Subdirección de Sistemas y Explotación. Este juego se devolverá a la empresa proveedora del servicio a la semana siguiente para su custodia. Se mantienen 11 meses las copias de seguridad mensuales.

#### **Anualmente**

Coincidiendo con el transporte semanal, se trasladará un juego anual de tres o cuatro contenedores, aproximadamente, desde la sala de almacenamiento/custodia a la Subdirección de Sistemas y Explotación, el cual se devolverá a la empresa proveedora del servicio a la semana siguiente para su custodia. Se mantienen cinco años las copias de seguridad anuales.

### 1.3.2 Requisitos

El licitador especificará en su oferta, las condiciones y normativa que cumplen sus instalaciones, medios de transporte, personal, medidas de seguridad, etc., debiendo cumplir al menos con los siguientes requisitos:

#### **Instalaciones**

Reglamento de instalaciones de Protección contra Incendios, aprobado por Real Decreto 513/2017 de 22 de mayo.

Si las instalaciones estuvieran ubicadas en la provincia de Madrid, Reglamento 31/2003, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Prevención de Incendios de la Comunidad de Madrid, específicamente, en lo que se refiere al Capítulo Noveno del Título Tercero: Uso Almacén.

- Norma Eurocode 3 sobre medidas de cálculo del total de las estanterías metálicas.
- Las instalaciones donde se vayan a ubicar las unidades de custodia objeto de este contrato, deberán encontrarse a una distancia máxima de 50 Km. contados a partir de la dirección indicada en el epígrafe "Ejecución y gestión del servicio".

### **Sala de almacenamiento**

- Control de acceso a la sala mediante tarjetas personalizadas, con código de seguridad o cualquier otro sistema con las mismas garantías de fiabilidad y seguridad.
- Controles de presencias dotados de alarma.
- Deberá estar dotada con un sistema adecuado de extinción de incendios, con detectores y extinción mediante "Gas Inerte".
- Igualmente deberá cumplir la normativa RF (resistente a fuego).
- Control continuado de las condiciones ambientales de la sala: Temperatura entre 19 y 23° C, humedad relativa del aire entre el 50 y 55% y una pureza del aire superior al 98%.
- Suministro garantizado de energía.
- Garantía de no existir campos magnéticos que afecten a los soportes.
- Los soportes deben estar depositados en una sala de uso exclusivo, a fin de evitar fuentes de polvo, contactos con otros materiales, tránsito de personas, etc.

### **Otros requisitos**

- Gestión de todos los contenedores por etiquetas de identificación basados en tecnología RFID.
- Gestión del inventario y planificación de los traslados de los soportes recogidos en nuestras instalaciones y recepcionados a su llegada al lugar de almacenaje. El servicio deberá permitir la obtención de informes de todas las referencias contenidas en el inventario
  - Las de custodia en la empresa adjudicataria.
  - Las que se encuentran en las propias instalaciones
  - Las que se encuentren en tránsito.
  - También podrá modificarse la fecha de devolución/entrega prevista para cada unidad de custodia.
- Así mismo deberá permitir la gestión del personal autorizado.
- La atención a las solicitudes será siempre en español (castellano).

Se exigirá necesariamente que todas las manipulaciones, traslados y trasvases de unidades de custodia sean realizadas por al menos dos personas para evitar cualquier tipo de infracción o acción fraudulenta.

En casos excepcionales RTVE podrá solicitar a la empresa proveedora del servicio la presencia del personal de RTVE en sus instalaciones con el fin de revisar el cumplimiento de las condiciones de custodia así como la realización de procedimientos no catalogados como ordinarios, solicitudes que en todo caso autorizará la empresa adjudicataria.

## 1.4 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible contemplando como mínimo:

Concepto	Valor	Cumplimiento
Tiempo de respuesta para solicitud	30 min	95%
Cumplimiento de la fecha de trasvase ordinario	N/A	100%
Cumplimiento del plazo de trasvase de emergencia	3 horas	100%

## 1.5 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

## 1.6 Equipo de trabajo y Medios Técnicos

El licitador detallará en su propuesta técnica, el equipo de trabajo con el mayor detalle posible (cualificación, experiencia, certificaciones, etc.) y los medios tecnológicos (centros de soporte, laboratorios, etc.) de los que disponga para la perfecta ejecución del servicio en todo momento.

## 1.7 Entregables

El proveedor del servicio tendrá la obligación de facilitar toda la documentación que le sea solicitada por RTVE durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

La empresa proveedora del servicio realizará un inventariado de la relación de los soportes y elementos de almacenamiento, al inicio, y lo mantendrá actualizado a lo largo del servicio.

Informe de actividad mensual con, al menos, la siguiente información:

- Relación de traslados con su categorización de programados, no programados, emergencia, etc.
- Incidencias sobre el servicio con detalle de su causa.

- Informe de cumplimiento de ANS. El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

## **2 Transferencia del servicio**

Este apartado solo es aplicable en el caso de que la empresa adjudicataria de este expediente sea diferente a la que actualmente presta el servicio.

### **2.1 Transferencia de salida**

La empresa licitadora presentará un plan de transferencia de salida del servicio. El proveedor saliente tendrá la obligación de facilitar toda la documentación que le sea solicitada por RTVE durante la ejecución de los trabajos de transferencia. Esta documentación incluirá, al menos, el inventario del custodiado en sus instalaciones. RTVE verificará la exactitud del inventario y el estado del material autorizando o no la salida.

### **2.2 Transferencia de entrada**

La empresa licitadora presentará un plan de transferencia de entrada del servicio. El nuevo adjudicatario debe comprometerse a realizar y gestionar el traslado de los soportes desde las instalaciones actuales hasta la nueva ubicación en la empresa adjudicataria con la suficiente antelación para iniciar el servicio con normalidad en la fecha acordada, sin cargo alguno a RTVE. La gestión indicada incluirá la verificación de que el material entregado coincide con el inventario generado en la salida del proveedor anterior.

### 3 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

## **4 Estructura de las ofertas técnicas**

Las ofertas técnicas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros aspectos que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. OBJETO
2. ALCANCE Y ESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
4. ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO
5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE
6. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS
7. ENTREGABLES
8. TRANSFERENCIA DE SALIDA
9. TRANSFERENCIA DE ENTRADA