

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE INTERNET (Alojamiento, redirección y registro de dominios) PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA

1) Objeto del contrato

La contratación de diversos servicios de internet para el alojamiento de información relacionada con el Hospital de Fuenlabrada, que por operativa y funcionalidad, no pueden estar alojadas en la Web corporativa de la Comunidad de Madrid.

Estos servicios incluyen

1. Planes de alojamiento web
2. Servicios de redirección web
3. Registro de dominios

Todo según se detalla en este Pliego.

2) Productos objeto del contrato

El Hospital de Fuenlabrada tiene en la actualidad contratados los servicios que a continuación se detallan y en este contrato se incluirán estos servicios y otros adicionales que se también se detallan.

Servicios contratados

1. Plan de alojamiento hosting ilimitado en plataforma Windows para el dominio www.hospitaldefuenlabrada.org
2. Plan de alojamiento hosting avanzado en plataforma Linux para el dominio www.teayudamos.eu
3. Registro .es del dominio www.hospitaldefuenlabrada.es
4. Registro internic del dominio www.hospitaldefuenlabrada.org
5. Registro .eu del dominio www.teayudamos.eu
6. Plan de redirección web sobre el dominio www.hospitaldefuenlabrada.es

Servicios a contratar

7. Registro .es del dominio www.misejercicios.es
8. Plan de alojamiento hosting avanzado en plataforma Linux para el dominio www.misejercicios.es

Las características de los diferentes tipos de servicios, se detallan a continuación.

3) Registro de dominios (.es, .eu, internic).

El registro de dominios debe cumplir estos requisitos

- El adjudicatario deberá contar con la acreditación RAA 2013 (Registrar Accreditation Agreement) y debe contar con acreditaciones para el registro de los TLD más utilizados (.com .net Verisign, .es Red.es, .info Afiliadas, .org Pir, .cat Funcacio Punt CAT, .biz Neulevel, .eu Eurid)
- El adjudicatario asumirá la figura de registrador del dominio y se encargará de renovar los dominios en la Entidad de Registro correspondiente.
- A nivel de la gestión de los DNS, el adjudicatario deberá incluir un servidor de DNS primario y secundario asociados al registro de cada dominio, que deberá contar con un panel de control de fácil gestión de las DNS de estos dominios.
- Las posibles gestiones de modificación de datos a nivel de dominio (titular, DNS,...) estarán incluidas sin coste para el Hospital.



4) Plan de redirección Web

Con el fin de disponer de una visibilidad más amplia en Internet, el Hospital Universitario de Fuenlabrada tiene contratados dos dominios, con sufijos .es y .org. El dominio con sufijo .es es una redirección al plan de alojamiento en el que está alojado el dominio con sufijo .org

El plan redirigido gestionará las peticiones al dominio .es para que se dirigen al espacio (URL) donde tiene el contenido (.org), de forma que al acceder al dominio .es, se visualice la web que hay en otro dominio o URL.

Deberá incluir la funcionalidad de "frame activa" de forma que sea posible dejar fijo el nombre de dominio en la barra de direcciones del navegador, de manera que no se sabrá si se trata de una redirección.

También deberá incluir redirecciones de cuentas de correo de la forma usuario@dominio.com para que los mensajes que se envíen a estas cuentas, se reciban en otra cuenta de correo que se habría indicado previamente como de destino.

5) Plan de alojamiento ilimitado Windows

Este plan incluirá alojamiento Web en un servidor con plataforma Windows y estas características mínimas

- Espacio Web Ilimitado
- Transferencia Web ilimitada
- Cuentas de acceso FTP, al menos 100 cuentas de acceso FTP.
- Subdominios ilimitados
- Bases de datos MySQL, ilimitadas con un tamaño de, al menos, 1Gb
- Bases de datos SQL Server, al menos 1 bbdd con un tamaño mínimo de 100Mb
- Entornos de programación
 - a. PHP 5.5 o superior (recomendable ≥ 7.0)
 - b. ASP estándar
 - c. ASP.NET 2.0 y 4.0+
 - d. Perl
 - e. Python
- Servicio de SSL básico
- Gestión de DNS (principal y secundario)
- Cuentas de correo POP3/SMTP/IMAP, al menos 250 cuentas con 8Gb de almacenamiento por cuenta
- WebMail
- Redirección y alias de cuentas de correo ilimitadas
- Servicio de listas de correo, con al menos 10 listas
- Servicios de gestión de BBDD (clonado y actualización de base de datos)
- Restricción de acceso a las BBDD por IP
- ActiveX preinstalados
- Directivas .htaccess modificables por el usuario.
- Servicio adicional de envío de SMS a través de la propia plataforma y a través de un API de programación (este servicio podrá facturarse aparte en función del volumen de SMS a enviar)

6) Plan de alojamiento avanzado en plataforma Linux

Este plan incluirá alojamiento Web en un servidor con plataforma Windows y estas características mínimas



- Espacio Web de al menos 60Gb
- Transferencia Web ilimitada
- Cuentas de acceso FTP, al menos 20 cuentas de acceso FTP.
- Subdominios ilimitados
- Bases de datos MySQL, 10 bases de datos con un tamaño de 1Gb por base de datos.
- Entornos de programación
 - a. PHP 7.0 o superior
 - b. Perl
 - c. Python
 - d. Ruby on Rails
- Servicio de SSL básico
- Gestión de DNS (principal y secundario)
- Cuentas de correo POP3/SMTP/IMAP, al menos 50 cuentas con 2Gb de almacenamiento por cuenta
- WebMail
- Redirección y alias de cuentas de correo ilimitadas
- Servicios de gestión de BBDD (clonado y actualización de base de datos)
- Restricción de acceso a las BBDD por IP
- ActiveX preinstalados
- Directivas .htaccess modificables por el usuario.
- Servicio adicional de envío de SMS a través de la propia plataforma y a través de un *API* de programación (este servicio podrá facturarse aparte en función del volumen de SMS a enviar)

7) Servicios comunes a todos los productos

El adjudicatario deberá acreditar la certificación ISO 9001:2000 del sistema de atención al cliente. Adicionalmente deberá garantizar la adhesión al Código de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico. Será valorable la acreditación de las siguientes certificaciones:

- ISO9001:2015 sobre el diseño, desarrollo y prestación de servicios de cloud, hosting, servidores y registro de dominios
- ISO 27001:2013 sobre las operaciones y desarrollo de infraestructura, plataforma y aplicaciones para los productos y servicios de Internet en los centro de datos.
- Certificado AENOR en buenas prácticas para el comercio electrónico e ISO50001:2018 sobre la ingeniería y operación global de la infraestructura de los centros de datos para los productos y servicios de Internet

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de atención al cliente en horario 24x7x365, por teléfono y email y por chat en horario de 8 a 20h.

El adjudicatario deberá disponer de un panel de control para la gestión administrativa, comercial y técnica de los productos contratados. En este panel se podrá obtener información sobre las facturas pendientes y pasadas, revisar los productos contratados. El panel deberá de contar con un sistema de tickets, que permita conocer el ciclo de vida de las solicitudes e incidencias que se produzcan durante la operativa de los productos.

El adjudicatario deberá garantizar la máxima disponibilidad de los servicios contratados. Esta disponibilidad será valorable en función del "uptime" garantizado. Se valorará positivamente la certificación *TIER III* para el centro de datos que aloje los servicios.



El adjudicatario deberá garantizar que el centro de datos donde se aloja la información está en territorio español, o en su defecto en territorio de la UE, donde esté en vigor el RGPD.

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa europea en materia de protección de datos (RGPD) y deberá asumir el rol de "encargado de tratamiento" sobre los datos alojados en su centro de datos.

8) Migración a otro proveedor de Servicios de Internet

En el caso de que el adjudicatario de estos servicios sea un proveedor diferente al actual, el adjudicatario deberá asumir todos los costes relacionados con la transferencia de los dominios (registros .es/.eu/.org), además de aportar apoyo técnico durante la migración para que el tiempo de indisponibilidad de los servicios contratados sea el mínimo imprescindible. Este tiempo de "indisponibilidad" será un criterio valorable, así como la puesta a disposición del Hospital de personal especialista en la migración de estos servicios.

9) Incorporación al contrato

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Fuenlabrada a 23 de noviembre de 2021
Gema Sarmiento Beltrán
Directora Gerente

CONFORME
EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239476808311923755332**