

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE “SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DEL IIS PRINCESA” PARA LA FUNDACIÓN DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EXPEDIENTE P.A. 5/2023.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación externa de los servicios técnicos de: actualización, diseño y mejora; migración, soporte técnico; y mantenimiento de la página web <https://www.iis-princesa.org>.

2. DESCRIPCIÓN.

La Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital U. de La Princesa (en adelante FIBHLPR), es una organización sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines “*Gestionar programas y proyectos de investigación y otras actividades conexas en el campo de la Biomedicina, para contribuir a la promoción y protección de la salud de la población y al progreso y mejora de la Investigación del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid*”.

La actividad de investigación de la FIBHLPR es proyectada a través del Instituto de Investigación del Hospital de La Princesa (IIS Princesa).

Actualmente la FIBHLPR cuenta con una página web a través de la cual proyecta al exterior su actividad investigadora, da difusión a contenidos científicos, y da a conocer al público el equipo humano y científico que forma parte de la FIBHLP. Además de ello, la página web sirve como elemento esencial, en el cumplimiento por parte de la FIBHLPR, de sus obligaciones y deberes en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Para el correcto desarrollo de la actividad de la FIBHLPR, resulta imprescindible contar con un servicio de mantenimiento y soporte de la página web, que permita asegurar un estándar de calidad y seguimiento exhaustivo de la actividad de la misma.

Del mismo modo, los continuos avances y mejoras que ha experimentado la tecnología, la arquitectura y el diseño gráfico, así como la evolución propia que ha sufrido la actividad de la FIBHLPR y sus obligaciones desde la última renovación de la página web FIBHLPR, hace preciso

llevar a cabo una revisión profunda de la web, de sus secciones, así como de su adaptación tanto desde un punto de vista estético como técnico, y la implementación de nuevos desarrollos.

3. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO.

Para el correcto desarrollo de la actividad de la FIBHLPR, resulta imprescindible contar con un servicio de mantenimiento y soporte de la página web, que permita asegurar un estándar de calidad y seguimiento exhaustivo de la actividad de la misma.

Del mismo modo, los continuos avances y mejoras que ha experimentado la tecnología, la arquitectura y el diseño gráfico, así como la evolución propia que ha sufrido la actividad de la FIBHLPR y sus obligaciones desde la última renovación de la página web FIBHLPR, hace preciso llevar a cabo una revisión profunda de la web, de sus secciones, así como de su adaptación tanto desde un punto de vista estético como técnico, y la implementación de nuevos desarrollos.

4. DESCRIPCIÓN.

La prestación de los siguientes servicios incluirá los siguientes trabajos:

- ACTUALIZACIÓN, DISEÑO Y MEJORA DE LA PÁGINA WEB.
- SERVICIO DE SOPORTE Y AYUDA USUARIOS
- MANTENIMIENTO OPERATIVO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.
- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

Las horas de trabajo previstas son las siguientes: 780 horas. Las horas anteriormente descritas suponen una estimación a tanta alza aproximada, pudiendo variar en función de los meses o carga de trabajo. En total se prevé una estimación anual, a tanta alzada, de 780 horas, que podrán ser repartidas según las necesidades.

Actualmente la FIBHLPR cuenta con un servicio con las siguientes características:

- Espacio web: 10 GB
- Transferencia: 500 GB
- Cuentas de correo: 50 @
- SSL Let's encrypt
- Versiones PHP, de la 7.4 hasta la 8.2
- Instalación CMS a un click

4.1. ACTUALIZACIÓN, DISEÑO Y MEJORA DE LA PÁGINA WEB.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos mínimos, sin carácter excluyente, en relación con la actualización, diseño y mejora de la página web <https://www.iis-princesa.org>.

- **Diseño y desarrollo sitio web: Reorganización de elementos visuales, mejora de la usabilidad y otras funciones.**

El nuevo diseño deberá garantizar:

- Un diseño moderno y atractivo que refleje la identidad de la FIBHLPR, del IIS Princesa y/o del proyecto global, readaptándolo a las tendencias actuales, y garantizando un diseño creativo y funcional.
- Un diseño intuitivo que permita garantizar una navegación intuitiva y fácil de usar para los usuarios.
- Un diseño responsivo, que permita garantizar una experiencia óptima, y su adaptación a la navegación en diferentes dispositivos móviles (smartphones, phablets y tabletas), y diferentes tamaños de pantalla.
- Optimización de la velocidad de carga para minimizar los tiempos de espera.

- **Estructura y funcionalidades.**

El nuevo diseño deberá garantizar:

- Una reestructuración de la arquitectura de información, con el objetivo de facilitar la navegación y búsqueda de contenido.
- Implementación de un sistema de gestión de contenido (CMS) fácil de usar, como WordPress, que permita al personal de la empresa actualizar y mantener el sitio web de manera sencilla.
- Integración de funciones específicas requeridas, como un formulario de contacto, sistema de comentarios, sistema de reservas, etc.
- Implementación de un sistema de búsqueda eficiente y preciso para facilitar la localización de contenido relevante.

- **Optimización motores de búsqueda (SEO).**

El nuevo diseño deberá garantizar, permitir y asegurar:

- La mejora de la estructura del sitio web, y la optimización del contenido, mejorando la visibilidad en los motores de búsqueda.
- Uso adecuado de palabras clave relevantes, integración de metaetiquetas en el contenido y los elementos de la página web.
- Creación de URLs amigables y optimizadas para mejorar la indexación.

▪ **Integración de redes sociales, marketing y mejora de medios de difusión.**

El nuevo diseño deberá garantizar, permitir y asegurar:

- Integración de botones para compartir en redes sociales y permitir que los usuarios compartan contenido fácilmente.
- Integración de feeds o widgets para mostrar contenido actualizado de las redes sociales de la empresa.
- Incorporación de formularios de suscripción para capturar leads y construir una base de datos de correo electrónico.
- Mejorar la interacción con los usuarios, empleando diferentes métodos de comunicación tales boletines de noticias, sistemas RSS y ampliar el target de acceso.

▪ **Seguridad.**

El nuevo diseño deberá garantizar, permitir y asegurar:

- La mejora, e Implementación de nuevas medidas de seguridad, sólidas, que permitan la mejor protección de la información sensible, y protejan la página e implementen medidas preventivas frente a ataques de hackers.
- Uso de protocolos de encriptación (como SSL) para garantizar la seguridad de las transacciones y la privacidad de los usuarios.

▪ **Integración de redes sociales, marketing y mejora de medios de difusión.**

- El nuevo diseño deberá garantizar, permitir y asegurar:
- Integración de botones para compartir en redes sociales y permitir que los usuarios compartan contenido fácilmente.

- Integración de feeds o widgets para mostrar contenido actualizado de las redes sociales de la empresa.
- Incorporación de formularios de suscripción para capturar leads y construir una base de datos de correo electrónico.
- Mejorar la interacción con los usuarios, empleando diferentes métodos de comunicación tales boletines de noticias, sistemas RSS y ampliar el target de acceso.

Además de los descritos, deberán llevarse cuantos trabajos sean necesarios para conseguir y la completa actualización, rediseño y mejora de la página web.

4.2. MIGRACIÓN WEB.

Actualmente la FIBHLPR cuenta con un servicio hosting:

- Espacio web: 10 GB
- Transferencia: 500 GB
- Cuentas de correo: 50 @
- SSL Let's encrypt
- Versiones PHP, de la 7.4 hasta la 8.2
- Instalación CMS a un click

Debido al desarrollo de nuevas funcionalidades, y las actuales necesidades de la página web, se prevé que en el curso de las actuaciones del presente contrato sea necesario la migración del actual hosting, a un nuevo hosting, que permita mejorar la configuración técnica del actual.

Por ello, la empresa adjudicataria se compromete a asesorar a la FIBHLPR respecto de: (I) características técnicas con las que debe cumplir el nuevo hosting; (II) asesoramiento durante las tareas de contratación; (III) llevar a cabo los trabajos y tareas de coordinación necesarias durante el proceso de migración para garantizar la integridad de los datos y la completa ejecución de los trabajos con éxito.

Para la consecución de las tareas de migración descritas la empresa adjudicataria deberá:

- Planificar y coordinar el proceso de migración. Cronograma de actuaciones a coordinar entre los prestadores del nuevo servicio y la FIBHLPR.
- Copia de seguridad y transferencia de datos. Se deberá llevar a cabo una copia de seguridad, que permita garantizar la integridad de los datos y el contenido albergado en la página web, previa al proceso de migración.

- Configuración del entorno. Se deberán ejecutar, o en su caso garantizar la ejecución de cualquier configuración especial necesaria para que el sitio web funcione correctamente en el nuevo entorno del hosting. Esto puede incluir: configuración de archivos de configuración, ajustes de permisos, configuración de DNS, etc...
- El adjudicatario deberá velar por que los trabajos de migración garanticen la transferencia segura y sin pérdida de datos durante desde el hosting actual al nuevo hosting, para ello coordinará cada una de las tareas que sean necesarias para garantizar este punto.
- Pruebas de estabilidad y verificación: Una vez finalizados los trabajos de migración se coordinarán o ejecutarán cuantos trabajos sean necesarios para que se lleven a cabo los trabajos para la realización de pruebas exhaustivas que permitan garantizar el correcto funcionamiento de la web. Esto puede incluir: pruebas de funcionalidad, pruebas de rendimiento y pruebas de compatibilidad con diferentes navegadores y dispositivos.
- Retorno a la configuración inicial: En caso de que durante el proceso de migración puedan surgir problemas, se desempeñaran los trabajos de coordinación necesarios para garantizar que se ejecuten los trabajos que permitan volver a la configuración inicial o hosting de base,

En todo caso, todos los contenidos objeto de hosting, configuración, estructura, los dominios de las páginas web, y las cuentas de correo electrónico con sus contenidos, alojados en el hosting actual, deberán ser objeto de migración, transfiriéndose asimismo el dominio de la página web, una vez finalizado o resuelto el contrato. El adjudicatario deberá coordinar el proceso para que dicha migración se complete con total garantía de calidad y éxito.

Por último, la entidad adjudicataria actuará como administradora para la configuración, gestión y mantenimiento tanto de la web como de todo lo relacionado tanto con el servidor como el mantenimiento web (diseño, interfaz, dominios, etc.), almacenamiento y del propio servidor para asegurar un correcto funcionamiento de todo lo alojado en dicho servidor.

4.3. SERVICIO DE SOPORTE Y AYUDA USUARIOS.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos mínimos, en relación con el servicio de soporte de la página web:

- Servicio de backup semanal del sitio web completo y servidor, de forma paralela de soporte.

- Reparación/solución de incidencias y recuperación de información, backup, de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicios que se adjunta como Anexo I.
- La página web alojada no podrá encontrarse en estado offline durante más de 1 h.
- Para el soporte técnico, se dispondrá de un equipo que prestará atención telefónica o vía correo electrónico durante las 24 h, los 7 días de la semana.
- Se dará la asistencia sobre reporte del estado de la web con una frecuencia al menos semestral, a petición de la FIBHLP.
- Reporte mensual de actividad y estado de la web y sus páginas.
- Instalación de aplicaciones PHP ilimitadas
- Sistemas de monitorización y reportes de errores y/o de problemas de seguridad relacionados con el objeto del presente contrato.
- Optimización de los contenidos de la web para motores de búsqueda y posicionamiento web.
- Cuantas otras funciones sean necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la página web.

4.4. MANTENIMIENTO OPERATIVO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

El adjudicatario deberá llevar a cabo todos los trabajos de mantenimiento operativo de la plataforma tecnológica.

Sin carácter excluyente deberán llevarse a cabo al menos los siguientes trabajos mínimos:

- **Mantenimiento correctivo:** la resolución de incidencias, que requieran la modificación o adaptación de alguna de las aplicaciones en el mantenimiento de la web. La corrección de defectos incluirá de manera no excluyente:
 - ✓ Diagnóstico del error/problema.
 - ✓ Análisis funcional y técnico de la solución.
 - ✓ Desarrollo de las modificaciones a los sistemas.
 - ✓ Pruebas documentadas del sistema en conjunto.
 - ✓ Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
 - ✓ Especifica un tiempo de respuesta máximo para resolver problemas críticos.
 - ✓ Indica la necesidad de un sistema de seguimiento de incidencias para registrar y resolver problemas de manera eficiente.
 - ✓ Se definirá los procedimientos para informar y solucionar errores.

- Mantenimiento preventivo: Incluye tareas de desarrollo y/o modificación funcional del software y de entorno, teniendo en cuenta: mejoras operativas, mejoras funcionales.

Las posibles incidencias serán solucionadas en las 24 horas siguientes a la notificación de las mismas siempre y cuando la naturaleza de las misma así lo permitan.

Entre las actividades específicas de mantenimiento se incluirán las siguientes no siendo estas de carácter excluyente:

- ✓ Mantenimiento y actualización de core Wordpress y plantilla.
- ✓ Mantenimiento y actualización de plugin utilizados.
- ✓ Gestión de archivos de servidor (pdf, zip, justificantes pagos cursos...).
- ✓ Resolución de incidencias.
- ✓ Revisiones estabilidad web diarias a primera hora del día y media tarde (fines de semana incluido).
- ✓ Cambios de contenido en páginas ya desarrolladas en caso necesario.

Mantenimiento preventivo:

- ✓ El mantenimiento preventivo se enfoca en prevenir posibles problemas y asegurar un funcionamiento óptimo de la página web.
- ✓ Establece un plan de actualización regular para garantizar la seguridad y el rendimiento de la página web.
- ✓ Análisis de rendimiento periódico para identificar posibles cuellos de botella y optimizar la velocidad de carga.
- ✓ Implementación de copias de seguridad regulares para proteger los datos y la información almacenada en la página web.

4.5. GESTIÓN DE CONTENIDOS.

El gestor de contenidos es uno de los elementos web más relevantes para lograr el perfecto funcionamiento de la FIBHLPR, en este sentido es fundamental que los contenidos estén permanentemente actualizados.

Para ello, el gestor de contenidos tiene que ser de fácil manejo tanto para el personal externo como para el personal interno. Como especificación técnica, el gestor tiene que poder ser utilizado tanto de manera estática como dinámica (movilidad), a través de dispositivos móviles, mediante una interfaz web.

Las actividades mínimas que se deben de llevar a cabo serán las siguientes:

- Actualización diaria de la página principal.
- Aportación de material gráfico de contenido, bien sea de elaboración propia o bien, procedentes de bases de datos de imágenes libres de derechos.
- Actualización de enlaces y retirada de contenidos obsoletos.
- Mantenimiento y actualización de los contenidos de los apartados de conformidad con la temática general de éstos, así como del diseño de la web, en su caso.
- Mantenimiento y actualización de los contenidos de los servicios 2.0.
- Etiquetado de páginas y gestión del posicionamiento en buscadores.
- Creación de encuestas y otros contenidos contemplados en los servicios de la página, en su caso.
- Diseño y actualización de banners.

Antes de la realización de actividades de interacción con los usuarios, la información a incluir deberá ser aprobada por el personal de la FIBHLPR.

Además, la web deberá acoger, entre otros, los siguientes contenidos y garantizar su funcionamiento:

- Acceso empleados FIBHLPR y consulta de proyectos:

https://finvestigacion.madrid.org/fundanet_web/FIBHUPrincesa/IFundanet/Identificacion/IdentificacionFrw.aspx

La web deberá contar con un sellado de tiempo que testifique la existencia de datos electrónicos en una fecha y hora determinados.

5. METODOLOGÍA DEL SERVICIO.

5.1. TAREAS INICIALES.

Para la puesta en marcha del servicio por parte del adjudicatario, a partir de la formalización del contrato se deberá llevar a cabo:

- Análisis inicial de los requisitos y actual estado de la página web.
- Propuesta de soluciones acordes a las necesidades detectadas.

- Seguimiento del desarrollo de las tareas, asegurando las entregas en tiempo y perfecto funcionamiento.

Estas tareas deberán ser llevadas durante el primer mes de vida del contrato, tras la formalización del mismo, en coordinación con el responsable de la FIBHLP.

5.2. ACTUALIZACIÓN, DISEÑO Y MEJORA DE LA PÁGINA WEB.

Se prevé que los trabajos de realización de los servicios correspondientes a la actualización, diseño y mejora de la página web sean llevados a cabo durante los ocho primeros meses de vida del contrato, a partir de la fecha de formalización del mismo.

Aquel que resulte adjudicatario, tras la formalización del contrato deberá hacer entrega al responsable del proyecto de la FIBHLP de un cronograma que permita conocer los tiempos y etapas de los trabajos a desarrollar en lo relativo a este campo.

Los trabajos de actualización serán coordinados por el responsable del trabajo junto con el responsable del proyecto por parte de la FIBHLP.

En caso de que la actualización pueda llegar a comprometer con carácter crítico el contenido ya creado en la página, será necesario recabar el consentimiento por escrito para proceder a la actualización.

La implementación final de las actualizaciones en la página web, requerirán recabar el consentimiento por escrito para proceder a la actualización.

5.3. MIGRACIÓN WEB.

Se prevé que los trabajos de realización de los servicios correspondientes a la migración del hosting sean llevados a cabo durante los ocho primeros meses de vida del contrato, a partir de la fecha de formalización del mismo.

Aquel que resulte adjudicatario, tras la formalización del contrato deberá analizar las características del hosting actual, y presentar una propuesta de mejora y actualización al responsable del contrato, especificando las características técnicas que sean precisas para el correcto funcionamiento de la página web.

Una vez determinadas las características del nuevo hosting, el adjudicatario deberá coordinar con el proveedor del nuevo hosting las tareas que finalicen en la consecución de la migración al nuevo hosting.

En caso de que durante el proceso de migración existan actuaciones que pueda llegar a comprometer con carácter crítico el contenido de la página, será necesario recabar el consentimiento por escrito.

5.4. SERVICIO DE SOPORTE Y AYUDA USUARIOS.

El servicio de soporte será prestado de manera ininterrumpida desde la formalización del contrato hasta la finalización del mismo.

Se prevé que durante los 15 primeros días del contrato se produzca el periodo de habilitación de todos los permisos, para que los trabajos de soporte y ayuda puedan ser llevados a cabo.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los servicios de soporte que deban ser ejecutados durante la vida del contrato para garantizar el perfecto funcionamiento de la web.

A la finalización del contrato, se compromete sin coste adicional ninguno, a permitir el cambio de permisos a nombre de la FIBHLPR o de aquel que resultara nuevo adjudicatario, y a colaborar durante el proceso de transición, para garantizar la transición y el correcto funcionamiento de la página web durante dicho periodo.

5.5. MANTENIMIENTO OPERATIVO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

El servicio de soporte será prestado de manera ininterrumpida desde la formalización del contrato hasta la finalización del mismo.

Se prevé que durante los 15 primeros días del contrato se produzca el periodo de habilitación de todos los permisos, para que los trabajos de soporte y ayuda puedan ser llevados a cabo.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los servicios de mantenimiento que deban ser ejecutados durante la vida del contrato para garantizar el perfecto funcionamiento de la web.

A la finalización del contrato, se compromete sin coste adicional ninguno, a permitir el cambio de permisos a nombre de la FIBHLPR o de aquel que resultara nuevo adjudicatario, y a colaborar durante el proceso de transición, para garantizar la transición y el correcto funcionamiento de la página web durante dicho periodo.

5.6. GESTIÓN DE CONTENIDOS.

El servicio de gestión de contenidos será prestado de manera ininterrumpida desde la formalización del contrato hasta la finalización del mismo.

Se prevé que durante los 15 primeros días del contrato se produzca el periodo de habilitación de todos los permisos, para que los trabajos de soporte y ayuda puedan ser llevados a cabo.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los servicios que deban ser ejecutados durante la vida del contrato para garantizar la gestión de contenidos de la web.

A la finalización del contrato, se compromete sin coste adicional ninguno, a permitir el cambio de permisos a nombre de la FIBHLPR o de aquel que resultara nuevo adjudicatario, y a colaborar durante el proceso de transición, para garantizar la transición y el correcto funcionamiento de la página web durante dicho periodo.

6. FORMACIÓN.

Se ejecutará por el adjudicatario un servicio de formación que garantice la capacitación técnica y funcional del personal de la Fundación para el uso y manejo de las diferentes herramientas establecidas para la gestión de contenidos de la página, de al menos 20 horas lectivas.

El horario de formación se adaptará a las necesidades de la Fundación y se planificará en el tiempo de manera que coincida con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del sistema ofertado.

El desplazamiento y los gastos derivados de esta formación serán por cuenta del adjudicatario.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario deberá, en todo momento, cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como hacer cumplirla a sus proveedores de servicios involucrados. El adjudicatario adquirirá la condición de Encargado del Tratamiento de datos.

Como consecuencia de los trabajos previstos, el Adjudicatario podría tener acceso a ficheros y/o material que contenga datos personales. Respecto de estos datos, el Adjudicatario mantendrá la condición de “Encargado del Tratamiento”, tal y como se definen ambos conceptos en la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales pudiendo el Adjudicatario hacer uso de dicho fichero única y exclusivamente para las actividades descritas en el contrato.

La empresa seleccionada se compromete a guardar confidencialidad sobre las informaciones que reciba en el desarrollo de su trabajo. El adjudicatario no divulgará información a confidencial alguna a ninguna persona o entidad ajena a este contrato salvo autorización expresa y por escrito de la contraparte. Así mismo, dicha información solamente podrá ser tratada por aquellos que necesiten conocerla para el desempeño de sus funciones a efectos de la prestación del servicio objeto del contrato.

El adjudicatario se encargará del soporte y gestión de privacidad y protección de datos de la página web.

8. PROPIEDAD Y TITULARIDAD DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.

El adjudicatario reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual o industrial derivados, explícita o implícitamente, de la creación de contenidos, en el marco del proyecto y plataforma <https://www.iis-princesa.org>, serán propiedad exclusiva de la FIBHLPR, como consecuencia del encargo profesional que se le ha hecho, sin límite territorial ni temporal y, en particular, todos los derechos de reproducción, comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, distribución y transformación, en cualquiera de las modalidades conocidas hasta la fecha, para su explotación en cualquier medio conocido, reconociendo.

El adjudicatario responde ante la FIBHLPR de la autoría y originalidad de los contenidos derivados de los trabajos realizados durante la vigencia de la relación que une a ambas partes y del ejercicio pacífico de los derechos que cede mediante el presente acuerdo.

A estos efectos, el adjudicatario manifiesta que dichos trabajos y contenidos no vulneran derechos de terceros, así como que cuenta con los derechos necesarios, y con el alcance y medida suficientes para la cesión realizada en el presente Contrato (incluidas las imágenes insertadas en la página web). A este respecto, el adjudicatario se hace responsable frente a FIBHLPR de todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el mismo a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de este punto por parte del adjudicatario.

El adjudicatario no podrá hacer uso de ningún material que reciba durante la prestación del servicio, para la correcta ejecución de sus funciones, una vez finalizado el contrato. Se compromete a su destrucción a la finalización del mismo.

9. FIN DE CONTRATO.

En caso de que el adjudicatario finalice sus servicios, por la causa que sea, se compromete a coordinar

El adjudicatario, en caso de resolución del contrato anticipada, en caso de no resultar adjudicatario nuevamente, o finalización del contrato, se compromete a coordinar y colaborar con el nuevo adjudicatario o el equipo científico, el traspaso de las gestiones que pudieran derivarse de las funciones que había asumido hasta el momento de la finalización del contrato: Incluye, a título no excluyente, traspaso de contraseñas, cuentas, contacto. Dicha transición no podrá exceder de un mes, que se establecerá como el tiempo máximo para que se produzca el traspaso de funciones.

En Madrid, a 14 de junio de 2023

DIRECTORA FIBHLPR
Doña. Rosario Ortiz de Urbina Barba

ANEXO I.

ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES, SIN PARADA DE SERVICIOS	Un tiempo máximo de resolución de 48 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
PARADA DE SERVICIO NO CRÍTICO	Un tiempo máximo de respuesta de 12 horas y un tiempo máximo de resolución de 36 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
PARADA DE ALGUNO O LA TOTALIDAD DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS	Un tiempo máximo de respuesta de 8 horas y un tiempo máximo de resolución de 24 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
PARADA TOTAL DE LOS SERVICIOS	Un tiempo máximo de respuesta de 8 horas y un tiempo máximo de resolución de 24 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
RESTABLECIMIENTO COPIA DE SEGURIDAD	Un tiempo máximo de restauración de 24 horas (de lunes a viernes días laborables), siempre a contar desde la recepción de la incidencia.