

Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir en el contrato de servicios de alojamiento, administración y soporte de los portales web que funcionan bajo el gestor de contenidos WordPress, a adjudicar por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital 12 de Octubre mediante procedimiento abierto simplificado abreviado.

EXPEDIENTE 2025/005

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de los servicios para el alojamiento, administración y mantenimiento de los portales web bajo tecnología del gestor de contenidos WordPress en la infraestructura proporcionada por el adjudicatario, incluyendo todos los elementos software necesarios para el funcionamiento de una plataforma de WordPress, en sus últimas versiones y compatibles con la última versión estable disponible para la entidad.

1. MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN

La empresa adjudicataria proporcionará la infraestructura necesaria y adecuada para el alojamiento de los portales WordPress actualmente alojados en las instalaciones de la entidad.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la migración de los portales WordPress, que actualmente aloja la entidad, a la infraestructura que dicha empresa proporcione.

Para ello, proporcionará acceso a los servidores en los que actualmente residen los portales WordPress, con el fin de que la empresa adjudicataria pueda realizar todas las operaciones necesarias para llevar a cabo la migración.

Se establece un plazo máximo de un mes para la implantación y migración iniciales por parte de la empresa adjudicataria a contar desde el inicio de ejecución del contrato y requerirá la correspondiente certificación de conformidad por parte del Responsable del contrato.

A su vez, la empresa adjudicataria deberá facilitar la implantación o migración de nuevos portales creados con tecnología Wordpress que surjan durante el periodo de ejecución del contrato. A este respecto, deberá proporcionar la infraestructura necesaria y adecuada para el alojamiento y administración de estos nuevos portales, facilitando el acceso a dicha infraestructura a la empresa desarrolladora que el Responsable del Contrato determine para realizar el despliegue. Cada implantación o migración de un nuevo portal requerirá la correspondiente certificación de conformidad del Responsable del contrato.

2. ALOJAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN

La plataforma proporcionada por el adjudicatario debe incluir todos los elementos software necesarios para el funcionamiento de una plataforma de WordPress, en sus últimas versiones y compatibles con la última versión estable disponible de WordPress: software base WordPress y plugins necesarios, servidor HTTP, servidor de base de datos y sistemas complementarios de aceleración y de seguridad.

La instalación de WordPress debe ser en “multisitio” en los portales Wordpress de la Entidad.

La infraestructura proporcionada será lo suficientemente flexible como para poder alojar nuevos portales que surjan durante la duración del contrato, así como para darlos de baja.

La plataforma proporcionada deberá permitir el acceso de los usuarios gestores de contenido, así como a las empresas de creación y/o mantenimiento de los portales WordPress que designe de la Entidad

Se incluirá un entorno de prueba en el que los usuarios de la Entidad y demás usuarios que éste designe puedan probar el resultado de las publicaciones/modificaciones que éstos hagan antes de ser publicadas. La arquitectura debe ser tolerante a fallos, así como tener mecanismos que permitan una recuperación rápida tanto de la infraestructura como de los datos albergados en ella.

Se debe garantizar un espacio disponible de al menos 200 GB para almacenar los contenidos de la base de datos y los contenidos estáticos asociados.

Se debe garantizar un mínimo de 5.500 GB de transferencia mensual con ancho de banda de 100 Mbps por servidor.

El servicio que debe prestar el adjudicatario comprende la gestión y operación de la infraestructura, incluyendo capa de sistema operativo y elementos del software de base y BBDD necesarios para dar servicios de Wordpress.

El adjudicatario llevará a cabo el servicio de administración de todos los elementos de la plataforma, incluyendo, si ello es necesario, la instalación del sistema operativo, de los componentes específicos de los frontales Wordpress y del motor de base de datos.

La oferta incluirá un servicio de operación (actualización de plugins, actualizaciones de las versiones de los productos necesarios para hacer funcionar Wordpress, establecimiento de nuevos sitios o eliminación de algunos de ellos dentro de la infraestructura y cualquier otro que sea necesario para el servicio), en horario de lunes a viernes de 07 a 23 horas.

Se incluirá también un servicio de monitorización que permita la supervisión y control continuo del estado de los servidores y su rendimiento, así como del estado y disponibilidad de los portales, por parte del adjudicatario, al que la entidad tendrá acceso y visibilidad completa.

El adjudicatario deberá cumplir con las buenas prácticas en seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la plataforma y su información. Todos los servicios prestados por el adjudicatario deberán ser conformes con la normativa sobre Protección de datos y el Esquema Nacional de Seguridad, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero y modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre y su normativa de desarrollo.

Debe realizarse al menos una copia de seguridad diaria tanto del contenido de las bases de datos asociadas como de los contenidos estáticos (imágenes, documentos, etc.) con una retención de, al menos, 30 días.

El adjudicatario se comprometerá a aplicar diligentemente, de forma continuada en el tiempo, las medidas derivadas de actualizaciones de seguridad de los componentes que se empleen.

Únicamente deberán instalarse/actualizarse plugins que no impliquen un coste añadido.

La entidad deberá recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Asimismo, la Entidad podrá solicitar, a lo largo de toda la fase de prestación general del servicio, información documentada relacionada con la infraestructura objeto de este contrato.

El adjudicatario asumirá la atención a usuarios, tanto finales como de desarrollo, con los mecanismos de los que dispone, en horario 24x7.

3. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

El adjudicatario deberá proporcionar soporte técnico especializado relacionado con los servicios prestados a los usuarios de la entidad. Este soporte técnico podrá ser de tres tipos:

- Soporte técnico sobre la gestión de contenidos Wordpress, para los empleados de la entidad que gestionen los contenidos de los portales objeto del contrato. Este soporte técnico podrá proporcionarse en formato de sesiones virtuales para un conjunto de empleados designado por la entidad. Además, la empresa adjudicataria organizará, dentro del primer semestre de la ejecución del contrato inicial, por una sola vez, una acción formativa actualizada de los productos utilizados para la gestión del servicio, con una duración mínima de 8 horas para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
- Soporte técnico especializado sobre temas técnicos relativos al alojamiento y administración de los portales, para los empleados de la Entidad.
- Soporte técnico para la migración de portales de la Entidad alojados en otros proveedores a la infraestructura proporcionada por el adjudicatario.

En cualquier caso, el soporte técnico se prestará exclusivamente bajo demanda de la Entidad y por el número de horas que la Entidad acuerde con el adjudicatario.

4. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

La duración de esta fase será de 1 mes desde la fecha de inicio del contrato.

Durante esta fase, el adjudicatario comenzará a prestar los servicios de acuerdo con los requisitos recogidos en este pliego.

La empresa adjudicataria desplegará, al inicio de esta fase, la infraestructura necesaria para albergar los portales WordPress actualmente alojados en las instalaciones de la Entidad.

La empresa adjudicataria se encargará de realizar la migración de los sitios web que figuran en la tabla de portales del apartado 2 de este pliego, desde las instalaciones de la Entidad a la nueva plataforma desplegada por dicha empresa.

Antes de la fecha de finalización del contrato, o de sus prórrogas en caso de que se produzcan, el adjudicatario, a su costa, llevará a cabo la transición en la prestación del servicio del presente contrato al siguiente proveedor del servicio, en el caso de que se trate de proveedores distintos. Se realizará la transferencia de conocimiento entre proveedores del servicio en todo lo relativo a la prestación del servicio y de gestión del contrato, en particular los procedimientos implantados, los canales de comunicación establecidos entre el adjudicatario y la Entidad y el uso y los objetivos de las aplicaciones informáticas utilizadas.

A estos efectos, la Entidad coordinará la transferencia de conocimiento y proporcionará al nuevo adjudicatario la información y el soporte que necesite para que comience a prestar los servicios objeto del contrato en el plazo más breve posible.

El adjudicatario del presente contrato deberá colaborar plenamente en esta transición, facilitando al nuevo adjudicatario toda la información disponible sobre la prestación del servicio que éste demande, debiendo colaborar en la migración de los portales a la infraestructura del nuevo adjudicatario proporcionando toda la información requerida por éste (códigos fuente, configuraciones, etc., de los distintos portales) para la migración de dichos portales, comprometiéndose a que los servicios se continúen prestando con el nivel de servicio exigido hasta que se complete la transferencia de conocimiento y la responsabilidad del servicio pase al nuevo adjudicatario.

5 GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá indicar la designación de un Responsable del Servicio (RS), que se considerará interlocutor permanente en sus relaciones con el responsable del contrato de la Entidad, facilitándole toda la información requerida para el seguimiento y control del contrato: estado de ejecución de los trabajos, situación de las incidencias y problemas, estado de cumplimiento de los ANS, y en general cualquier información que le solicite sobre el estado de los servicios desde un punto de vista técnico, de cumplimiento o administrativo.

El adjudicatario deberá designar un suplente para las ausencias del RS, de forma que la figura preste su servicio de forma continuada.

5.2.- DOCUMENTACIÓN Y ENTREGABLES

Se entregará la documentación técnica necesaria, manuales de control de calidad y manual de usuario, en español.

5.3.- LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN

Todas las tareas relacionadas con las prestaciones incluidas en este contrato se realizarán desde las instalaciones del adjudicatario, salvo, que por necesidades específicas hubieran de ser realizadas en las instalaciones de la Entidad.

Las tareas de implantación y migración se realizarán en horario laboral de 07:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

Las tareas de administración y soporte se realizarán en horario 24x7.

5.4.- TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN ANTE INCIDENCIAS

Se define el tiempo de respuesta como el tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia es notificada al equipo del servicio, utilizando el procedimiento establecido, hasta que queda constancia de que la incidencia está siendo atendida por el equipo del servicio.

Se define el tiempo de resolución como el tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia es atendida por el equipo del servicio, utilizando el procedimiento establecido, hasta que se da por cerrada.

Los plazos de respuesta y resolución exigidos para las incidencias dependerán de su criticidad.

La criticidad de una incidencia se refiere a su efecto en los procesos de negocio soportados por el servicio afectado:

Criticidad Alta - Impacto grave en los procesos de negocio: el servicio afectado está parado o en funcionamiento altamente degradado

Criticidad Baja - Resto de situaciones

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para las incidencias se recogen en la siguiente tabla:

ITEM	RESPUESTA	RESOLUCIÓN
Incidencia criticidad alta	15 minutos	1 día
Incidencia criticidad baja	2 horas	4 días

El documento de oferta técnica tendrá una extensión máxima de 20 páginas y contendrá los siguientes apartados:

- Descripción de la arquitectura de la infraestructura de alojamiento propuesta y de sus comunicaciones.
- Descripción de los servicios de administración y soporte especializado a prestar.
- Planificación temporal del servicio.

Madrid a fecha de la ficha electrónica

El Órgano de contratación

Firmado digitalmente por: MARTINEZ DE PANCORBO GONZALEZ MARIA DEL CARMEN
Fecha: 2025.02.19 16:55