



CONTRATO MIXTO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TIC Y SUMINISTRO DE HOSTING VPS DE LAS WEBS DE LA FUNDACION Y SUS BASES DE DATOS ASOCIADAS, PARA LA FUNDACIÓN CANAL

Expediente 06/2025

INFORMACIÓN Y ACLARACIONES

31 de octubre de 2025

A continuación se facilita un resumen de las cuestiones planteadas por los distintos licitadores desde que se publicó el documento de Aclaraciones previo al presente, hasta la fecha; y de la información que les ha sido facilitada en respuesta a las mismas:

1. **Nos gustaría preguntar si es posible que faciliten el nombre del proveedor de hosting que proporciona los servicios actualmente, con el objetivo de conocer sus productos y poder hacer una oferta lo más ajustada posible a sus necesidades.**

El proveedor del hosting actual, junto con los restantes servicios licitados, es Meytel, S.L., aunque la infraestructura física, CPD, es propiedad de la empresa nLighten (<https://www.nlighten.com/es/>). Esta última proporciona servicio de housing, (espacio, acomodación, A/A, comunicaciones, suministro eléctrico, etc.,) al proveedor Meytel S.L, que es quien, con infraestructura propia alojada en el CPD de nLighten, suministra finalmente el servicio VPS del que la Fundación dispone hoy en día.

2. **¿Es posible disponer de la volumetría de servicio: número de incidencias, peticiones y cambios? ¿Cuántas se producen fuera del horario laboral (resolución de incidencias, críticas y altas)?**

Actualmente se producen una media aproximada de 26 actuaciones mensuales entre incidencias, peticiones y cambios; prácticamente todas en horario laboral y muy rara vez fuera del mismo. De hecho, en los últimos 12 meses no ha habido ninguna incidencia que haya sido necesario resolver fuera del horario laboral.

3. **En el pliego se comenta que la herramienta de Ticketing la provee la empresa adjudicataria, pero la Fundación tiene Herramienta de Monitorización o la debe aportar el suministrador.**

Según se describe en el apartado 2.2.2 del Pliego de prescripciones técnicas, para el servicio de mantenimiento la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Fundación el siguiente modo de acceso para el reporte de incidencias y consultas: *"Herramienta de Trouble Ticketing"*. De la misma manera, el adjudicatario deberá proporcionar la herramienta de monitorización que considere y que sirva para la consecución de la actividad y niveles de calidad buscados por la Fundación.

4. **¿Nos podrían ampliar estas dos actividades? Creemos que son actividades más asociadas a Servicios de Puesto de Trabajo.**

- **Instalar software en nuevos dispositivos, incluso si éstos no son suministrados por la Fundación (por ejemplo, móviles y tablets).**

Dicha actividad hace referencia a la instalación de aplicativos como, por ejemplo, el que se utiliza para el control horario de los empleados o el gestor de contraseñas, entre otros.



- **Configurar infraestructuras, incluyendo elementos ajenos que no son parte del servicio licitado (ejemplo, impresoras).**
La Fundación dispone de dos impresoras en régimen de alquiler y, en ocasiones, es necesario configurar drivers. Asimismo, entrarían dentro de esta actividad las actualizaciones anuales de programas, como el de contabilidad y la implantación del sistema verifactu.
 - **En el caso de que estén dentro del servicio: ¿nos podrían indicar volúmetrías de este tipo de peticiones y tipologías de estos elementos móviles, tablets, impresoras...?**
El porcentaje de incidencias o peticiones sobre impresoras es menor del 1% del total (incidencias relacionadas con drivers o impresoras sin conexión). Sobre móviles o tablets sólo se han realizado acompañamientos en configuraciones de correos y apps de 2FA.
5. **Servicio de hosting VPS: ¿qué solución de firewall virtual se utiliza actualmente?**
On premise: Firewall basado en reglas, servicios de seguridad IPS/IDS, Antivirus perimetral, Content Filter.
Cloud VPC: Firewall perimetral basado en reglas y capa de servicios de seguridad IPS/IDS y antivirus. WAF para el servicio web.
6. **Tipo de motor de BBDD utilizado (MySQL, MariaDB, etc.).**
Actualmente se utiliza MySQL.
7. **Dominios y certificados SSL:**
- **Listado de dominios y subdominios gestionados.**
Entendemos que con la volúmetría facilitada en el Pliego de prescripciones técnicas es suficiente para preparar una propuesta.
 - **Tipo de certificados SSL actuales (EV, DV, etc.).**
Actualmente DV.
8. **Herramientas utilizadas actualmente o identificación de si tenemos que incluirlas:**
- **Herramienta de ticketing en uso (si aplica).**
 - **Sistema de monitorización y gestión de incidencias.**
- Tanto la herramienta de *ticketing* como la de monitorización y gestión de incidencias que se utilizan actualmente las facilita el proveedor del servicio. Entendemos irrelevante informar de las herramientas en cuestión ya que tendrán que ser proporcionadas por la empresa adjudicataria.
9. **Volúmetría de incidencias históricas:**
- **¿Podrían facilitar una estimación del número medio mensual de incidencias gestionadas en los últimos 12 meses?**
Una media de 26 incidencias mensuales.
 - **¿Cuál es la distribución aproximada por nivel de severidad (crítica, grave, media, baja)?**
En la infraestructura on premise, aproximadamente el 98% de las incidencias sucedidas en los últimos 12 meses son incidencias de severidad baja o media. En el servicio Cloud VPS, no ha habido ninguna incidencia crítica en el periodo mencionado.
 - **¿Qué porcentaje de incidencias se resuelven fuera del horario laboral?**
La gran mayoría de las incidencias se solventan en horario laboral y muy rara vez fuera del mismo. De hecho, en los últimos 12 meses no ha habido ninguna incidencia que haya sido necesario resolver fuera del horario laboral.



10. Soporte técnico y funcional:

- **¿Qué tipo de consultas funcionales se reciben habitualmente por parte del personal de la Fundación?**

Configuración y resolución de problemas en equipos, instalación y configuración de software. Revisión de funcionamiento de equipos. Instalación de EDR. Instalación de memoria, limpieza de equipos, mantenimiento de discos. Gestión de EDRs, actualización y análisis de vulnerabilidades, así como de posibles virus detectados. Creación de cuentas de usuario y sincronización con MS 365. Con respecto al MS 365, además creación de cuentas de correo y grupos. Gestión de seguridad y antispam. Gestión de 2FA. Aplicación de permisos en Sharepoint y movimiento de ficheros y carpetas. Revisión y solución de problemas en Power BI y Sharepoint. Recuperación de Backups de carpetas de SharePoint, grupos de Teams. Permiso para compartir ficheros con externos. Gestión de acceso a SharePoint de colaboradores externos.

- **¿Se espera soporte en relación con aplicaciones específicas o solo sobre infraestructura?**
Se espera un soporte global que abarque tanto la infraestructura como los elementos que la integran.

11. Número de usuarios incluidos en el servicio de backup:

- **¿Cuántos usuarios de Microsoft 365 están actualmente cubiertos por el servicio de backup?**

El presupuesto máximo del ítem “Hornet Security backup” se ha estimado para cubrir 50 usuarios; ello implica que el precio que ha de ofertarse para dicho concepto debe cubrir esos 50 usuarios. En caso de que durante la vigencia del contrato se excediera de esos 50 usuarios, el coste que Hornet pudiera facturar por el exceso, sería asumido por la Fundación Canal.

- **¿Se espera que el adjudicatario proporcione licencias de backup para todos los usuarios o solo para perfiles concretos (por ejemplo, administrativos, técnicos, etc.)? ¿Cuántos?**
Para todos los usuarios.
- **¿Qué tipo de licenciamiento se utiliza actualmente para el servicio de backup (por usuario, por volumen, por instancia)?**
Por usuario.
- **¿Se espera continuidad con el modelo actual o se permite propuesta alternativa?**

Dado que Hornet security backup es la tecnología que la Fundación tiene actualmente en uso, la propuesta debe realizarse partiendo de la misma a fin de homogeneizar las propuestas y poder compararlas. Ello no implica que, durante la ejecución del contrato, no puedan producirse ajustes motivados por necesidades del servicio o motivos de seguridad.

12. Estimación de esfuerzo técnico:

- **¿Podrían confirmar si las 30 horas mensuales estimadas incluyen también las tareas de soporte técnico y administración del VPS y BBDD?**

Sí, así es. Véase apartado 2.2.2 del Pliego de prescripciones técnicas, para mayor detalle.

- **¿Existe una estimación adicional para tareas fuera del horario laboral (24x7)?**

En relación con trabajos programados, cuando sea preciso hacerlo fuera de horario laboral; no hay estimación, pero serán actuaciones muy puntuales, sin poder precisar más. En relación con posibles incidencias que requieran actuación fuera de horario laboral, habrá de estarse a los ANS previstos en el Pliego de prescripciones técnicas que, por ejemplo, establecen la obligación de ofertar un servicio 24x7 para atender incidencias graves o críticas.



13. Cobertura fuera de horario:

- ¿Cuántas incidencias críticas o graves se han gestionado fuera del horario de oficina en los últimos 12 meses?

Ninguna.

- ¿Se requiere disponibilidad activa (guardias) o solo reactiva bajo demanda?

Según se define en el apartado 2.2.2 del PPT: *“...En el momento en que la Fundación detecte alguna anomalía en el servicio, lo comunicará al servicio de asistencia de la empresa adjudicataria a través de alguno de los medios que ésta haya puesto a disposición de la Fundación como parte del servicio. El receptor del adjudicatario que reciba estas comunicaciones no deberá ser, en ningún caso, una operadora automática...”*. En atención a lo expuesto, así como a los ANS exigidos en los pliegos, se requiere tanto disponibilidad activa como reactiva.

Respecto de la información previamente facilitada y, en particular, la referida a volumetrías debe tenerse en cuenta que la misma es estimada, si bien lo suficientemente aproximada a la realidad para que el licitador pueda realizar su oferta. Dicho esto, en ningún caso la información facilitada será vinculante para la Fundación, pudiendo variar sin que tal variación se pueda traducir en una alteración del precio ofertado, salvo que la variación de alguno de los elementos o de varios de ellos fuera sustancial y sostenida en el tiempo; en cuyo caso se analizaría la posibilidad de modificar el contrato tanto si la variación en cuestión fuera al alza como a la baja.

Asimismo, se ha seguido facilitado el inventario de los elementos respecto de los que han de prestarse los servicios y suministrar el alojamiento, a todo aquél que lo ha solicitado o ha manifestado su interés en concurrir planteando alguna duda respecto de los pliegos.