

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS PORTALES WEB DEL INSTITUTO
IMDEA MATERIALES A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO (ART. 159.6 LCSP)**

REF: 01/2026

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Descripción general

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento técnico integral de los portales web institucionales del Instituto IMDEA Materiales, incluyendo el soporte técnico, la actualización de componentes, la gestión de seguridad, la coordinación con el mantenimiento de la infraestructura de hosting y con proveedores externos.

1.2. Alcance del servicio

El contrato contempla el mantenimiento de catorce (14) portales web activos, desarrollados con el sistema de gestión de contenidos (CMS) WordPress, los cuales se detallan en el apartado 2.1 del presente pliego.

Todos los portales se encuentran alojados en infraestructura de hosting contratada con proveedor externo, y el adjudicatario deberá gestionar las incidencias y coordinación directa con dicho proveedor como parte del servicio.

1.3. Código CPV

El código CPV del presente contrato es: **72413000-8** Servicios de diseño de sitios web www.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Infraestructura tecnológica

El Instituto IMDEA Materiales dispone actualmente de los siguientes portales web en producción:

Denominación	URL
Web Corporativa Principal	https://materials.imdea.org
Web Proyecto aid4GREENEST	https://aid4greenest.eu
Web Proyecto Atenea Cofund	https://atenea-cofund.eu
Intranet Proyecto Delighted	https://delighted-project.eu
Web Proyecto OptiQPAP	https://optiqpap.eu

Intranet Proyecto OptiQPAP	https://intranet.optiqpap.eu
Web Science Across Boundaries	https://scienceacrossboundaries.com
Web Grupo Investigación BCD	https://materials.imdea.org/groups/bcd
Web Grupo Investigación BCMoM	https://materials.imdea.org/groups/bcmom
Web Grupo Investigación CEM	https://materials.imdea.org/groups/cem
Web Grupo Investigación CM	https://materials.imdea.org/groups/cm
Web Grupo Investigación CSM	https://materials.imdea.org/groups/csm
Web Grupo Investigación HPPN	https://materials.imdea.org/groups/hppn
Web Grupo Investigación MNG	https://materials.imdea.org/groups/mng

Tabla 1: Listado de portales web incluidos en el mantenimiento

2.2. Características técnicas de los portales

Todos los portales están desarrollados utilizando:

- **CMS:** WordPress versión 6.7.1 o superior
- **Configuración:** multiidioma (español e inglés mínimo)
- **Plugins:** Entre 10 y 30 plugins activos por portal según complejidad
- **Servidor:** Alojamiento en proveedor externo Loading
- **Panel de control:** Plesk para gestión del servidor
- **Tecnología:** PHP/FPM, MySQL/MariaDB

2.3. Estado actual de mantenimiento

Durante el año 2025 se han realizado las siguientes actuaciones de mantenimiento:

- 1.363 actuaciones sobre plugins (instalaciones, actualizaciones, activaciones, desactivaciones y eliminaciones)
- Actualización de todos los portales a WordPress 6.7.1
- Implementación de sistema de copias de seguridad semanales totales y diarias incrementales
- Gestión de aproximadamente 100 GB de backups
- Mantenimiento de seguridad sin registrar ataques exitosos durante todo el ejercicio

3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

3.1. Mantenimiento técnico de los portales web

El adjudicatario deberá realizar las siguientes actuaciones de mantenimiento técnico sobre cada uno de los portales web incluidos en el contrato:

3.1.1. Actualización del sistema WordPress

- Actualización a las versiones principales de WordPress cuando sean publicadas (aproximadamente 3 veces al año)
- Actualización de versiones secundarias de seguridad y corrección de errores (aproximadamente 2 veces al mes)
- Verificación de compatibilidad antes de cada actualización
- Realización de backup completo previo a cada actualización crítica
- Pruebas de funcionamiento post-actualización
- Documentación de cada proceso de actualización

3.1.2. Gestión de plugins y temas

- Actualización periódica de todos los plugins instalados
- Actualización de temas activos e inactivos cuando proceda
- Verificación de compatibilidad entre plugins antes de actualizar
- Identificación y resolución de conflictos entre plugins
- Seguimiento del orden de actualización cuando sea necesario
- Desinstalación de plugins obsoletos o con vulnerabilidades
- Recomendaciones proactivas sobre plugins alternativos más seguros o eficientes

3.1.3. Seguridad y protección

- Configuración y monitorización de plugins de seguridad (Wordfence, iThemes Security o similares)
- Implementación de reglas de firewall específicas para WordPress
- Monitorización de intentos de intrusión y ataques
- Bloqueo de direcciones IP sospechosas o maliciosas
- Implementación de medidas contra ataques de fuerza bruta
- Revisión periódica de usuarios y permisos
- Auditoría mensual de seguridad de cada portal
- Análisis de vulnerabilidades conocidas y aplicación de parches
- Generación de informe mensual de seguridad

3.1.4. Sistema de copias de seguridad

- Mantenimiento de copias de seguridad semanales completas
- Mantenimiento de copias de seguridad diarias incrementales
- Almacenamiento seguro de backups con retención mínima de 6 meses
- Verificación periódica de la integridad de los backups
- Capacidad de restauración ante incidencias en un plazo máximo de 48 horas
- Almacenamiento de backups en ubicación separada del servidor de producción

3.1.5. Monitorización y disponibilidad

- Monitorización 24/7 de la disponibilidad de todos los portales
- Sistema de alertas automáticas ante caídas del servicio
- Tiempo de respuesta inicial ante incidencias críticas: máximo 8 horas
- Tiempo de resolución de incidencias críticas: máximo 24 horas
- Objetivo de disponibilidad (SLA): 99,5% mensual
- Informe mensual de disponibilidad y métricas de rendimiento

3.2. Mantenimiento de la infraestructura de hosting

El adjudicatario actuará como coordinador/interlocutor con el proveedor de hosting. Incluyendo, pero no limitando sus actuaciones con el hosting a las siguientes:

3.2.1. Gestión del sistema operativo

- Actualización de componentes del sistema operativo (Linux)
- Aplicación de parches de seguridad del SO
- Optimización de la configuración del servidor
- Monitorización del uso de recursos (CPU, memoria, disco)

3.2.2. Gestión de módulos y servicios

- Actualización de módulos PHP/FPM
- Actualización del servidor web (Apache/Nginx)
- Actualización del sistema de bases de datos (MySQL/MariaDB)
- Configuración y optimización de caché
- Gestión de certificados SSL/TLS y renovación automática

3.2.3. Panel de control Plesk

- Administración del panel de control Plesk
- Actualización de Plesk a versiones estables
- Gestión de dominios y subdominios
- Configuración de cuentas de correo si procede
- Gestión de bases de datos

3.3. Coordinación con proveedores externos

- Gestión directa de incidencias con el proveedor de hosting (actualmente Loading)
- Coordinación para resolver problemas de infraestructura
- Gestión de ampliaciones de recursos si fueran necesarias
- Solicitud de cambios de configuración al proveedor
- Seguimiento de tickets abiertos con proveedores externos

3.4. Gestión de incidencias y soporte técnico

3.4.1. Canal de comunicación

El adjudicatario deberá establecer un sistema de gestión de incidencias que permita:

- Recepción de incidencias por correo electrónico
- Sistema de ticketing para seguimiento
- Priorización de incidencias según gravedad
- Comunicación fluida con responsables de grupos de investigación y proyectos
- Informes periódicos sobre incidencias resueltas

3.4.2. Clasificación de incidencias

Tipo	Descripción
Crítica	Portal caído o inaccesible
Alta	Funcionalidad crítica no operativa
Media	Funcionalidad secundaria afectada
Baja	Mejoras o consultas

Tabla 2: Clasificación de incidencias

3.5. Informes y documentación

El adjudicatario deberá proporcionar la siguiente documentación periódica:

3.5.1. Informe mensual

- Resumen de actuaciones realizadas en cada portal
- Número y detalle de actualizaciones de WordPress, plugins y temas
- Estadísticas de seguridad y amenazas detectadas
- Métricas de disponibilidad y rendimiento
- Incidencias registradas y resueltas
- Consumo de recursos del servidor
- Recomendaciones de mejora

3.5.2. Informe anual

- Resumen ejecutivo del ejercicio
- Evolución de métricas de disponibilidad
- Análisis de tendencias de seguridad
- Propuestas de mejora tecnológica
- Auditoría completa del estado de todos los portales

4. SERVICIOS EXCLUIDOS DEL CONTRATO

El presente contrato de mantenimiento técnico NO incluye los siguientes servicios, que deberán ser objeto de facturación independiente o de contratos específicos:

- Creación de contenidos o actualización editorial de los portales
- Modificaciones de diseño gráfico o maquetación
- Desarrollo de nuevas funcionalidades o módulos personalizados
- Desarrollo de nuevos portales web
- Instalación de nuevos plugins que requieran configuración compleja
- Migración de portales a otras plataformas o tecnologías
- Formación a usuarios editores de contenido
- Servicios de consultoría estratégica digital
- Servicios de posicionamiento SEO
- Campañas de publicidad o marketing digital
- Rediseño completo de portales existentes

Cualquier servicio no contemplado expresamente en el apartado 3 de este pliego se considerará excluido del alcance del contrato.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

5.1. Obligaciones generales

- Realizar todas las actuaciones descritas en el apartado 3 del presente pliego
- Mantener la confidencialidad de la información del Instituto IMDEA Materiales
- Cumplir con la normativa de protección de datos (RGPD)
- Coordinarse con los responsables designados por el Instituto para cada portal
- Comunicar de forma proactiva cualquier riesgo de seguridad detectado
- Proponer mejoras tecnológicas cuando sean identificadas oportunidades
- El adjudicatario deberá contar con la posibilidad de acudir a reuniones presenciales en las oficinas de la Fundación IMDEA Materiales sita en C/ Eric Kandel 2, Getafe (Madrid) en horario laboral. Contando siempre con un aviso mínimo de 24 horas laborales, sin coste para la Fundación.

5.2. Nivel de servicio (SLA)

El adjudicatario se compromete a los siguientes niveles de servicio:

- Disponibilidad mínima mensual: 99,5%
- Tiempo máximo de resolución ante incidencia crítica: 24 horas en días laborables
- Tiempo máximo de resolución de incidencia alta: 48 horas en días laborables
- Tiempo máximo de resolución de incidencia media: 72 horas en días laborables

- Tiempo máximo de resolución de incidencia baja: 120 horas en días laborables
- Tiempo máximo de restauración desde backup: 48 horas
- Entrega de informe mensual: primeros 5 días hábiles del mes siguiente

5.3. Propiedad intelectual y confidencialidad

- El adjudicatario no adquiere derechos de propiedad intelectual sobre los portales web
- El código fuente de los desarrollos existentes permanece propiedad del Instituto IMDEA Materiales
- El adjudicatario deberá mantener confidencialidad absoluta sobre la información a la que acceda
- Los datos de acceso y credenciales deberán ser gestionados de forma segura
- El adjudicatario se compromete a no utilizar información del Instituto para otros fines

6. OBLIGACIONES DEL INSTITUTO IMDEA MATERIALES

El Instituto IMDEA Materiales se compromete a:

- Proporcionar accesos y credenciales necesarios para la gestión técnica
- Designar interlocutores responsables para cada portal o grupo de portales
- Facilitar la información necesaria para la correcta prestación del servicio
- Comunicar con suficiente antelación las necesidades especiales (eventos, lanzamientos, etc.).
- Abonar las facturas en los plazos establecidos
- Informar de cualquier cambio organizativo que afecte a los portales web

7. INCORPORACIÓN DE NUEVOS PORTALES

Durante la vigencia del contrato, si el Instituto IMDEA Materiales desarrolla nuevos portales web, estos podrán ser incorporados al servicio de mantenimiento según se especifica en el pliego de cláusulas administrativas y en las mismas condiciones que el resto de los 14 portales web activos.

8. VALORACIÓN TÉCNICA ONSITE

Con el fin de evaluar de manera certera y veraz el objeto de la licitación, el licitador estará obligado a realizar una reunión presencial de no menos de una hora con el Director Técnico del instituto IMDEA Materiales con el fin de analizar el objeto del contrato. Dicha reunión otorgará un certificado de valoración técnica que el licitador deberá incluir en la documentación.

La fecha de la reunión se hará pública en el Perfil del Contratante.

Será excluido del procedimiento el licitador que no acuda a la reunión propuesta. No será necesario acreditar la citada visita, en el caso de que el licitador acredite por cualquier medio permitido en Derecho que conoce el objeto sobre el que se va a realizar el servicio.

ANEXO I - MODELO DE INFORME MENSUAL

El informe mensual deberá contener, como mínimo, los siguientes apartados:

1. Datos generales

- Mes de referencia
- Fecha de emisión del informe
- Responsable técnico del servicio

2. Resumen ejecutivo

- Principales actuaciones del mes
- Incidencias críticas si las hubiera
- Estado general de los portales

3. Actuaciones de mantenimiento

Para cada portal web:

- Versión de WordPress actualizada
- Número de plugins actualizados
- Temas actualizados
- Actuaciones de seguridad realizadas

4. Gestión de seguridad

- Amenazas detectadas y bloqueadas
- Intentos de intrusión
- IPs bloqueadas
- Vulnerabilidades identificadas y resueltas
- Auditorías de seguridad realizadas

5. Infraestructura y rendimiento

- Actualizaciones del servidor
- Uso de recursos (CPU, RAM, disco)
- Métricas de disponibilidad por portal
- Tiempos de respuesta promedio

6. Gestión de backups

- Copias de seguridad realizadas
- Espacio utilizado
- Verificaciones de integridad

- Restauraciones realizadas (si las hubiera)

7. Incidencias

- Número total de incidencias
- Clasificación por tipo (crítica, alta, media, baja)
- Tiempo medio de respuesta
- Tiempo medio de resolución
- Detalle de incidencias significativas

8. Recomendaciones

- Plugins obsoletos a desinstalar
- Actualizaciones mayores pendientes
- Mejoras de seguridad sugeridas
- Optimizaciones de rendimiento propuestas

9. Planificación próximo mes

- Actualizaciones mayores previstas
- Mantenimientos programados
- Acciones especiales planificadas