

Edgar Neville 3, Planta Baja  
28020 Madrid  
Teléfono: 914 361 590  
Fax: 915 770 150



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE  
HOSTING, MANTENIMIENTO WEB Y BOLSA DE HORAS PARA PLANIFICA  
MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A.**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación:

## **INDICE**

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. SITUACIÓN ACTUAL.
  - 2.1. SERVICIO DE ALOJAMIENTO WEB
  - 2.2. SERVICIO DE BACKUP
  - 2.3. SOPORTE TÉCNICO
  - 2.4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB
3. REQUISITOS DEL SERVICIO
  - 3.1. SERVICIO ALOJAMIENTO WEB Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB.
    - 3.1.1. SERVICIO ALOJAMIENTO WEB
    - 3.1.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB
  - 3.2. BOLSA DE HORAS
4. MEDIOS HUMANOS.
  - 4.1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO
  - 4.2. REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN
  - 4.3. MODELO DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS
  - 4.4. REUNIONES DE SEGUIMIENTO
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.
6. INFORMES.
7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente documento es describir las prescripciones técnicas para la contratación del servicio integral de alojamiento, administración de infraestructura y mantenimiento evolutivo, correctivo y preventivo de la web corporativa de PLANIFICA MADRID, Proyectos y Obras, M.P., S.A., basada en WordPress.

El servicio deberá garantizar:

- Alta disponibilidad.
- Seguridad conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Cumplimiento de normativa vigente en materia de protección de datos.
- Continuidad de negocio.
- Rendimiento óptimo.
- Mejora continua.

## **2. SITUACIÓN ACTUAL.**

A continuación, se detalla la estructura del servicio de alojamiento y el servicio de mantenimiento de que dispone actualmente PLANIFICA MADRID, para mantener disponible y actualizar la web corporativa de la empresa en todo momento.

### **2.1. SERVICIO DE ALOJAMIENTO WEB**

Planifica Madrid tiene un contrato actual con un proveedor de alojamiento y se dispone de los siguientes servicios:

- Servicio de VPS o Cloud
- Web corporativa sobre Wordpress
- Base de datos MySQL
- Espacio web ilimitado (Para Web wordpress)
- Bases de datos mysql ilimitadas
- Certificado SSL/TLS en vigor

### **2.2. SERVICIO DE BACKUP**

Se dispone de un servicio de Backup completo semanal y diario incremental del gestor de contenidos

### **2.3. SOPORTE TÉCNICO**

Se dispone de Soporte 24/7. Monitorización y gestión de incidencias. Incluye el control y monitorización de la Web para garantizar que esté disponible en todo momento

### **2.4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB**

Actualmente PLANIFICA MADRID cuenta con un contrato de mantenimiento, para cubrir los siguientes servicios derivados del mantenimiento de la web:

- Mantenimiento del wordpress. Configuración, cubrir eventuales necesidades derivadas de adaptación a la legislación, actualizaciones, análisis y reconfiguración ante un posible ataque.
- Solución de cualquier incidencia que pudiera surgir en la plataforma.
- Soporte puntual a la hora de publicar contenidos.

## **3. REQUISITOS DEL SERVICIO.**

A través del proyecto objeto de este pliego se detallan la prestación de los siguientes servicios:

### **3.1 SERVICIO ALOJAMIENTO WEB Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB.**

#### **3.1.1. SERVICIO ALOJAMIENTO WEB**

El objeto de este servicio es la contratación de un servidor VPS o infraestructura Cloud Computing dedicada, no compartida, optimizada para la ejecución de proyectos WordPress de alta disponibilidad, con las siguientes características mínimas:

#### **Requisitos técnicos obligatorios:**

- Infraestructura VPS o Cloud dedicada, no compartida.
- 16 GB de RAM garantizados como mínimo.
- Almacenamiento NVMe mínimo de 250 GB ampliable bajo demanda.
- CPU virtual garantizada basada en arquitectura x86\_64 actualizada.
- Datacenter ubicado físicamente en España o territorio de la Unión Europea, cumpliendo RGPD.
- Infraestructura certificada conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría al menos MEDIA, o compromiso de adecuación documentada.
- Dirección IP dedicada.
- Certificado SSL/TLS incluido y renovado automáticamente durante toda la vigencia del contrato.

- Ancho de banda suficiente para garantizar la disponibilidad del servicio, con un mínimo garantizado de 1 TB mensual sin sobrecoste.
- Uptime mínimo garantizado del 99,95% mensual.
- Acceso administrativo completo para PLANIFICA MADRID (panel de control, SSH, acceso a bases de datos).

### **Seguridad de infraestructura**

El servicio deberá incluir:

- Firewall perimetral.
- Protección anti-DDoS.
- Monitorización activa 24x7.
- Sistema de detección y mitigación de intrusiones.
- Registro de logs accesibles para auditoría.

### **Entorno de preproducción**

Será obligatorio disponer de un entorno de preproducción, clonado del entorno productivo, donde se realizarán todas las pruebas antes de cualquier despliegue en producción.

No se permitirá la aplicación directa de cambios en producción sin validación previa en entorno controlado.

Se formará al personal de PLANIFICA MADRID en la utilización de este entorno de preproducción para de esta manera, evitar interrupciones no controladas en el entorno de producción.

### **Copias de seguridad y continuidad**

- Backup diario incremental.
- Backup semanal completo.
- Retención mínima de 30 días.
- Almacenamiento de copias en ubicación independiente del servidor principal.
- Prueba de restauración al menos una vez al semestre.

Se establecen los siguientes parámetros de continuidad:

- RPO (Recovery Point Objective): máximo 24 horas.
- RTO (Recovery Time Objective): máximo 8 horas para servicio crítico.

### **3.1.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB**

El adjudicatario deberá realizar todas las actividades necesarias para garantizar el correcto funcionamiento, seguridad, rendimiento y actualización de la web corporativa en WordPress.

#### **Obligaciones principales del servicio**

##### **Migración**

El adjudicatario deberá realizar la migración completa desde el proveedor actual a la nueva infraestructura sin interrupción del servicio.

La migración deberá:

- Realizarse en entorno controlado.
- Ser validada por el Área de Sistemas y el Área de Comunicación.
- Documentarse técnicamente.
- Incluir plan de reversión.

Asimismo, al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá facilitar la migración al siguiente proveedor sin coste adicional.

##### **Actualizaciones**

Se deberán mantener actualizados:

- Núcleo de WordPress.
- Plugins gratuitos y de pago.
- Temas.
- PHP, MySQL/MariaDB y servidor web.
- Componentes de seguridad.

Todas las actualizaciones deberán probarse previamente en entorno de preproducción.

##### **Seguridad**

El adjudicatario deberá:

- Aplicar medidas de hardening del servidor y WordPress.

- Revisar logs periódicamente.
- Corregir vulnerabilidades detectadas.
- Monitorizar 24x7 disponibilidad y seguridad.
- Emitir informe trimestral de estado de seguridad.

## Rendimiento

Se deberán garantizar métricas mínimas de rendimiento:

- Tiempo de carga inferior a 3 segundos en condiciones normales.
- Cumplimiento de estándares Core Web Vitals.
- Optimización periódica de base de datos.
- Revisión de consumo de recursos.

## Soporte

- Monitorización 24x7.
- Soporte técnico 12x5 (08:00–20:00).
- Atención de incidencias críticas fuera de horario laboral cuando afecten a la disponibilidad total del servicio. (24x7)

## Plugins Premium actuales

El adjudicatario deberá mantener actualizadas y operativas las siguientes soluciones premium:

- JetEngine Premium
- JetBlocks for Elementor
- JetElements for Elementor
- Essential Addons for Elementor Pro Premium
- Crocoblock Wizard Premium
- Elementor Pro Premium
- WP Rocket Premium

Las licencias deberán estar activas y vigentes durante toda la duración del contrato.

## 3.2. BOLSA DE HORAS PARA ADECUACIÓN DE CONTENIDOS, MAQUETACIÓN Y OPTIMIZACIÓN.

La bolsa de horas tiene carácter máximo y no obligatorio, por lo que el consumo parcial o total de la misma dependerá de las necesidades del servicio, sin que el adjudicatario tenga derecho a compensación alguna por las horas no utilizadas.

## Gestión y facturación de la bolsa de horas

La bolsa de horas establecida en el presente contrato se destinará a la realización de actuaciones evolutivas, de mejora o adecuación del sitio web.

La utilización de dicha bolsa se realizará conforme al siguiente procedimiento:

### 1. Solicitud de actuación

PLANIFICA MADRID podrá solicitar al adjudicatario la realización de trabajos incluidos dentro del alcance de la bolsa de horas, tales como:

- Adecuación y optimización de contenidos audiovisuales.
- Revisión y reorganización de contenidos.
- Rediseño o remodelación de páginas existentes.
- Optimización de rendimiento o mejora de experiencia de usuario.
- Implementación de nuevas funcionalidades menores.
- Adaptaciones técnicas necesarias para mejorar el funcionamiento del portal.

### 2. Estimación previa de trabajos

Una vez recibida la solicitud, el adjudicatario deberá remitir una estimación previa de los trabajos, que incluirá:

- Descripción técnica de la actuación.
- Estimación de horas necesarias.
- Planificación aproximada de ejecución.
- Impacto previsto en el servicio, si lo hubiera.

Dicha estimación deberá ser aprobada previamente por PLANIFICA MADRID antes del inicio de los trabajos.

### 3. Ejecución y seguimiento

Los trabajos se ejecutarán una vez aprobada la estimación, imputándose las horas efectivamente empleadas contra la bolsa de horas disponible.

El adjudicatario deberá registrar las actuaciones realizadas, incluyendo:

- Fecha de inicio y finalización.
- Horas consumidas.
- Descripción de las tareas ejecutadas.

Esta información deberá quedar reflejada en la plataforma de gestión de incidencias o ticketing establecida para el servicio.

### 4. Facturación

Las horas ejecutadas se facturarán una vez terminados los trabajos solicitados, adjuntando un informe detallado de actuaciones realizadas y horas consumidas.



PLANIFICA MADRID verificará la correspondencia entre las horas facturadas y los trabajos efectivamente realizados antes de proceder a su validación.

#### 5. Control de la bolsa de horas

El adjudicatario deberá informar periódicamente del estado de la bolsa de horas, indicando:

- Horas consumidas.
- Horas restantes disponibles.
- Relación de actuaciones realizadas.

En ningún caso podrán ejecutarse trabajos que supongan superar la bolsa de horas establecida, sin autorización expresa de PLANIFICA MADRID.

#### 4. **MEDIOS HUMANOS.**

El adjudicatario deberá identificar nominativamente en su oferta al equipo de trabajo asignado al contrato, indicando perfil profesional, experiencia acreditada y funciones dentro del proyecto.

##### 4.1. Organización del servicio

El equipo mínimo asignado deberá incluir, al menos, los siguientes perfiles:

Diferentes perfiles se pueden desempeñar por una misma persona, pudiendo, una misma persona desempeñar todos los perfiles requeridos.

- Responsable del Servicio / Consultor Principal: interlocutor único con PLANIFICA MADRID, responsable de la coordinación general, cumplimiento de ANS y seguimiento del contrato.
- Administrador/a de Sistemas: responsable de la infraestructura VPS/Cloud, seguridad, backups, monitorización y continuidad.
- Especialista WordPress: responsable de mantenimiento del CMS, actualizaciones, plugins, rendimiento y desarrollos evolutivos.
- Especialista en Seguridad (propio o bajo supervisión interna del adjudicatario): responsable de la aplicación de medidas de hardening, análisis de vulnerabilidades y cumplimiento ENS. El responsable del servicio actuará como punto de contacto principal y deberá estar disponible mediante:
  - Teléfono móvil directo.
  - Dirección de correo electrónico nominativa.
  - Plataforma formal de gestión de incidencias (ver apartado 4.3).

## 4.2. Requisitos de cualificación

El equipo asignado deberá acreditar documentalmente la experiencia y cualificación declaradas:

- Responsable del Servicio / Consultor Principal: Deberá contar con una experiencia de, al menos, 3 años, en implantaciones de proyectos Wordpress.
- Administrador/a de Sistemas: Deberá contar con una experiencia en migraciones de infraestructura y gestión de entornos de preproducción, asimismo, deberá contar con una experiencia mínima de 3 años en administración de servidores Linux en entornos productivos.
- Especialista WordPress: Deberá contar con una experiencia de al menos 1 año en mantenimiento de WordPress en entornos corporativos.
- Especialista en Seguridad: Deberá contar con una experiencia de 1 año y conocimientos en medidas de seguridad y cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Las personas asignadas al contrato deberán mantenerse durante toda la vigencia del mismo. Cualquier sustitución deberá:

- Ser debidamente justificada.
- Mantener igual o superior nivel de cualificación.
- Ser previamente comunicada y aprobada por PLANIFICA MADRID.

## 4.3. Modelo de comunicación y gestión de incidencias

Además del soporte telefónico y por correo electrónico, será obligatorio disponer de una plataforma formal de gestión de incidencias y seguimiento del servicio, accesible para PLANIFICA MADRID.

Dicha plataforma deberá:

- Permitir la apertura, seguimiento y cierre de tickets.
- Registrar fecha y hora de apertura, respuesta y resolución.
- Permitir clasificación por nivel de criticidad (ANS).
- Mantener histórico completo de incidencias y actuaciones.
- Permitir la extracción de informes periódicos.
- Garantizar trazabilidad documental de todas las intervenciones.

Podrá tratarse de herramientas tipo Jira, GLPI, Redmine, ServiceNow u otras soluciones equivalentes, siempre que cumplan los requisitos anteriores.

No se considerará válida la gestión exclusivamente por correo electrónico sin sistema

de registro estructurado.

#### **4.4. Reuniones de seguimiento**

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento con la siguiente frecuencia mínima:

- Reunión inicial de arranque.
- Reuniones trimestrales ordinarias de seguimiento.
- Reuniones extraordinarias en caso de incidencias graves.

En dichas reuniones se revisarán:

- Cumplimiento de ANS.
- Estado de seguridad.
- Rendimiento del portal.
- Propuestas de mejora.
- Planificación de actuaciones futuras.

De cada reunión se levantará acta o informe resumen.

#### **5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.**

El funcionamiento de los servicios estará sometido a un conjunto de acuerdos de nivel de servicio o estándares de rendimiento en base a los cuales se regirá el seguimiento del proyecto, su proceso de optimización continua y la aplicación en su caso de penalizaciones por incumplimiento o resolución contractual conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio en los términos establecidos en el presente pliego.

Las definiciones de los acuerdos de nivel de servicio se detallan en cuanto a los tiempos de respuesta y rectificación de incidencias en la presente cláusula, asimismo corresponde a la Dirección de Proyecto fijar otros acuerdos de nivel de servicio que puedan afectar a la calidad del mismo y que se determinarán una vez adjudicado el contrato mediante acuerdo entre el adjudicatario y la Dirección del Proyecto.

La Dirección del Proyecto, o en su defecto la persona (o personas) en la que puedan delegar esta actividad, supervisarán el cumplimiento de todos los puntos acordados de forma conjunta en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Las herramientas y los registros de los que extraer los datos a computar en las fórmulas aplicables para las penalidades por ejecución defectuosa serán acordados entre el adjudicatario y la Dirección del proyecto durante la fase de implantación; en caso de que no haya acuerdo, esta facultad le corresponderá a la Dirección del Proyecto.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas o a la resolución del contrato conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<b>Acuerdos de Nivel de Servicio</b>			
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Tiempos</b>
<b>ANS1</b>	Actualizaciones, reconfiguraciones, sin parada de servicios	Leve	Un tiempo máximo de respuesta de 24 horas y un tiempo máximo de resolución de 48 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
<b>ANS2</b>	Parada de servicio no crítico	Normal	Un tiempo máximo de respuesta de 24 horas y un tiempo máximo de resolución de 36 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
<b>ANS3</b>	Parada de alguno o la totalidad de los servicios críticos	Grave	Un tiempo máximo de respuesta de 12 horas y un tiempo máximo de resolución de 24 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia, 24x7
<b>ANS4</b>	Parada total de los servicios	Muy grave	Un tiempo máximo de respuesta de 4 horas y un tiempo máximo de resolución de 12 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia. 24x7

## 6. INFORMES.

El adjudicatario deberá entregar:

- Informe mensual de disponibilidad.
- Informe trimestral de seguridad.
- Informe semestral de pruebas de restauración.
- Informe anual de cumplimiento ENS.

## 7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, el adjudicatario deberá cumplir durante toda la ejecución del contrato con las medidas de seguridad correspondientes al nivel MEDIO del Esquema Nacional de Seguridad, en relación con los sistemas, infraestructuras y datos objeto del servicio.

A estos efectos, el adjudicatario deberá garantizar la aplicación de medidas de seguridad que aseguren la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información gestionada.

Con carácter previo a la formalización del contrato, el adjudicatario deberá aportar la siguiente documentación:

- Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en categoría MEDIA o superior, la cual se considerará medio preferente de acreditación, o
- Certificaciones equivalentes en materia de seguridad de la información.

En caso de no disponer de dichas certificaciones, el adjudicatario deberá aportar:

- Declaración responsable de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en nivel MEDIO
- Descripción de las medidas de seguridad implantadas.
- Procedimientos de control de acceso, gestión de identidades y registro de actividad.
- Procedimientos de gestión de incidentes de seguridad.
- Relación de infraestructuras y ubicaciones desde las que se prestará el servicio.
- En su caso, certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad o acreditaciones equivalentes.

Durante la ejecución del contrato, la entidad podrá requerir evidencias adicionales del cumplimiento de dichas medidas, así como realizar actuaciones de verificación o auditoría.

El incumplimiento de estas obligaciones tendrá la consideración de incumplimiento contractual, pudiendo dar lugar a la imposición de penalidades o, en su caso, a la resolución del contrato.

En Madrid, a fecha de la firma

<p>Firmado digitalmente por: NUÑO SANCHEZ JOSE LUIS Fecha: 2026.03.24 14:30</p> <p>Firmado: José Luis Nuño. Jefe del Área de Sistemas.</p>	<p>Firmado digitalmente por: BRONCANO JIMENEZ LORENZO MIGUEL Fecha: 2026.03.24 14:34</p> <p>Firmado: Lorenzo Broncano. Director de Estrategia y Coordinación.</p>
--	---