

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

| CONTRATACIÓN:                                                  |
|----------------------------------------------------------------|
| <i>Servicio Hosting Web-DNS y Mantenimiento Web de GISPASA</i> |

| Nº EXPEDIENTE:    |
|-------------------|
| <b>PA239 / 19</b> |

## 1 OBJETO.

El objeto del presente documento es describir las prescripciones para la contratación del Servicio Hosting Web-DNS y Mantenimiento Web para GISPASA.

Esta licitación consta de las siguientes unidades cuyas características se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, dividido en los siguientes lotes, no habiendo obligación de acudir a la totalidad de los mismos.

| LOTE N° | DENOMINACIÓN                                                                                                                               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | SERVICIO HOSTING WEB-DNS<br>Servicio Hosting de la web, cuentas de correo electrónico, gestión de DNS y dominios pertenecientes a GISPASA. |
| 2       | MANTENIMIENTO WEB<br>Servicio de Mantenimiento y soporte de la web de GISPASA.                                                             |

En el presente documento se detalla el alcance del servicio requerido, permitiendo a los ofertantes proponer en las mejoras que consideren beneficien a la solución global y a la mejora por tanto de los servicios de GISPASA.

## 2 SITUACIÓN ACTUAL.

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

### 2.1 SERVICIO HOSTING WEB-DNS

Gispasa tiene un contrato actual con un proveedor de hosting y se dispone de los siguientes servicios:

- **Servicio de hosting**

Se dispone lo siguiente:

- Web corporativa sobre Wordpress
- Base de datos MySQL
- Espacio web ilimitado (Para Web wordpress)
- Bases de datos mysql ilimitadas de 1 GB mínimo cada una
- Hasta 100 cuentas de correo (IMAP, POP) con un mínimo de 2GB por buzón.
- Certificado SSL
- Gestor de DNS
- Dominios gispasa.es, gispasa.com y gispasa.info.

- **Servicio de backup:**

Se dispone de un servicio de Backup semanal del gestor de contenidos.

- **Soporte Técnico**

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

## **2.2 SERVICIO MANTENIMIENTO WEB**

Actualmente GISPASA cuenta con un contrato de mantenimiento, en formato de bolsa de horas de trabajo, 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 a la hora de publicar contenidos.

## **3 REQUISITOS DEL SERVICIO.**

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

### **3.1 Lote 1. SERVICIO HOSTING WEB-DNS**

El objeto del presente lote es la contratación de los servicios que permitan el alojamiento de la actual página web de GISPASA, cuentas de correo que permitan su redirección a otra, además de la gestión de los DNS y dominios pertenecientes a GISPASA (se detalla en el punto 2.1 de apartado Situación Actual).

- Servicios "llave en mano" de migración. Tareas necesarias para migrar el servicio del hosting actual al nuevo hosting.
- Documentar la instalación y configuración del servicio para entregar al cliente.

### **3.2 Lote 2: SERVICIO DE MANTENIMIENTO WEB**

El adjudicatario se compromete a realizar todas las tareas necesarias sobre la web de GISPASA conducentes a que la misma esté operativa y en perfecto grado de funcionamiento, 24 horas al día, 365 días al año.

El alcance de dicho servicio se detalla en el punto 2.2 del apartado Situación.

**Se estima un total de 20 horas mínimo al año.**

## **4 MEDIOS HUMANOS.**

Para todos los lotes que lo requieran, se habrá de identificar en su oferta a las personas que formarán parte de su equipo de trabajo para este proyecto. Se asignará un consultor como interlocutor directo y único de GISPASA a través de un número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico directa.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes, estas sustituciones deberán ser por personal con idénticas certificaciones y experiencia, y deberán ser aprobadas por Gispasa.

## **5 MEDIOS MATERIALES.**

El licitador deberá disponer de los suficientes medios materiales para la correcta ejecución del contrato y facilitar a GISPASA la gestión, a través de herramientas informáticas o del consultor asignado, de las posibles incidencias que pudiera surgir.

## **6 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 mejora continua y la aplicación en su caso de penalizaciones por incumplimiento o resolución contractual conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

La definición 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 adjudicatario facilitará las propuestas de definición y mejora de los acuerdos de nivel de servicio dentro de un proceso de Gestión del Servicio que se extenderá hasta la finalización del contrato.

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 Jurídicas.

| Código | Descripción                                                 | Clasificación Incidencia | Tiempos                                                                                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SH 1   | Actualizaciones, reconfiguraciones, parada de servicios sin | Leve                     | Un tiempo máximo de respuesta de 8 horas y un tiempo máximo de resolución de 36 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia. |
| SH 2   | Parada de servicio no crítico                               | Normal                   | Un tiempo máximo de respuesta de 4 horas y un tiempo máximo de resolución de 16 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia. |
| SH 3   | Parada de alguno o la totalidad de los servicios críticos   | Grave                    | Un tiempo máximo de respuesta de 2 horas y un tiempo máximo de resolución de 8 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.  |
| SH 4   | Parada total de los servicios                               | Muy Grave                | Un tiempo máximo de respuesta de 1 horas y un tiempo máximo de resolución de 4 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.  |

## 7 INFORMES

Durante la ejecución del contrato se entregarán aquellos informes que el responsable del contrato considere necesarios a fin de documentar las prestaciones ejecutadas y el mantenimiento realizado.

En Oviedo a 24 de abril de 2019