

## Navarra de Servicios y Tecnologías

Servicios TIC para las Administraciones  
Públicas, Organismos y Sociedades  
dependientes u otras



# PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE ALOJAMIENTO WEB y DOMINIOS/SSL"



**Junio 2021**

**NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.**

c) Orcoyen S/N  
31011 Pamplona  
Tfno: 848 420500

**INDICE**

<b>1. Objeto del Pliego.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Dos servidores de alta disponibilidad .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Alojamiento Web.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Dominios y certificados.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).....</b>	<b>7</b>

## 1. Objeto del Pliego

Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.U. -NASERTIC necesita el alojamiento de 3 webs en una plataforma Web de alta disponibilidad. Así mismo se necesita otro alojamiento Web para webs menos críticas. También si incluye en este pliego la compra de dominios y certificados SSL.

El presente Pliego de Cláusulas Técnicas se completa con el Pliego de Cláusulas Administrativas confeccionado al efecto y todos los Anexos correspondientes a este expediente.

## 2. Dos servidores de alta disponibilidad

### 2.1. Entorno Virtual

El entorno virtual necesario se desplegará bajo una plataforma que permite desplegar infraestructuras virtuales de manera rápida, flexible, dinámica y con la máxima seguridad.

Desde el panel de control de la plataforma se debe permitir crear, eliminar, importar y clonar máquinas, redimensionar en caliente los recursos, asignar políticas de firewall, balanceo, redes privadas y VPNs entre otras operaciones, consiguiendo así un control íntegro de la plataforma de manera autónoma.

Las características iniciales de cada uno de los servidores solicitados en esta licitación son las siguientes:

Servidor	vCPU*	RAM	Disco	S.O.**	Software**
Servidor cloud	2	8	80	Linux	Centos 7

\*1 vCPU Corresponde a un procesador Intel Xeon de 2.0 a 2.4 GHz

\*\* Se deben incluir todas las licencias indicadas

Los recursos indicados hacen referencia al entorno inicial. Se deberá proponer soluciones de escalabilidad en bloques.

## **2.2. Servicios de Arquitectura de Red**

Se deben incluir en la propuesta los siguientes servicios de seguridad y arquitectura de red:

**2.3. Servicio de firewall** configurable desde el propio panel para el entorno virtual y con posibilidad de configurarlo para el entorno físico.

**2.4. Servicio de prevención y detección de intrusiones (IPS/IDS)**, que proteja toda la infraestructura y controle las posibles amenazas analizando los paquetes de red recibidos, detectando anomalías y reaccionando ante cada una de ellas.

**2.5. Servicio de balanceo** integrado en el panel que permita desplegar rápidamente infraestructuras capaces de redistribuir el tráfico siguiendo distintos criterios entre los dos servidores.

## **2.6. Acceso a Internet**

La plataforma deberá estar conectada a internet mediante una infraestructura de red totalmente redundada con salida a través de distintos operadores.

Para cada uno de los servidores, el servicio debe incluir una IP pública.

## **2.7. Soporte**

La propuesta debe incluir un servicio de soporte Avanzado que deberá garantizar la disponibilidad de las plataformas 24/7. El soporte deberá ser prioritariamente en idioma castellano.

## **2.8. Servicios profesionales**

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión de toda la infraestructura base (IDC, comunicaciones, energía, seguridad física...) sobre la que se alojan todos los servicios.

## **2.9. Administración de Sistema Operativo**

El servicio de administración de sistema operativo será por parte del adjudicatario, referentes tanto a la configuración como a la gestión diaria del servidor:

## **2.10. Administración de Servidores Frontales**

El servicio de administración de servidores frontales será por parte del adjudicatario, tanto en la configuración como a la gestión diaria del servidor.

### **2.11. Servicio de Backup**

El adjudicatario proporcionará un servicio de backup altamente personalizable que se adapta a las necesidades del cliente, configurable desde el propio panel de control.

Se deberá poder realizar copias de seguridad de todos los archivos, volúmenes o del equipo físico completo con la frecuencia que se desee.

Se deberá poder especificar dónde y cada cuándo realizar dichas copias y durante cuánto tiempo mantenerlas, para así mejorar la eficacia del espacio de almacenamiento contratado.

También se podrá ejecutar de forma manual la copia de seguridad cuando se desee, por ejemplo, tras una actualización del sistema operativo. Y de igual forma, eliminar las copias de forma manual cuando ya no sean necesarias.

### **2.12. Servicio de Monitorización Avanzada.**

Se deberá ofrecer una herramienta de monitorización avanzada completamente integrada en el panel de control, de manera, que se puede controlar el estado de los servidores y controlar las alertas generadas por el sistema.

### **2.13. Servicio de Cache configurable.**

Se deberá ofertar un servicio de caché avanzado para conseguir tiempos de respuesta bajos, dado que se consideran Webs críticas con gran cantidad de peticiones simultaneas.

### **2.14. Que debe incluir la propuesta**

Sin perjuicio de regulado en la cláusula 13 y 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas, la empresa licitadora deberá especificar en su oferta:

- Servicio de Servidores virtuales según especificaciones.
- Migración y puesta en marcha de las tres webs indicadas.
- Explotación del servicio
- Servicio de soporte avanzado y backup.

### **2.16. Varios**

La empresa adjudicataria deberá migrar las webs indicadas, desde el servidor actual a su plataforma.

Los servidores deben estar físicamente en territorio Europeo.

Se necesita el servicio de 2 servidores virtuales, para alojar en un servidor los archivos web y bases de datos de navarrarena.com y circuitodenavarra.com. En el otro servidor, la web y la base de datos de baluarte.com y aplicación PHP asociada.

El coste de la migración de los archivos web y bases de datos serán a cargo de NASERTIC. Ambos servidores serán desplegados y administrados por el adjudicatario.

### **3. Alojamiento Web**

#### **3.1. Entorno del Servicio**

Servidor Web con las siguientes características:

- Sitios web ilimitados
- 120 GB de espacio web, modificable de forma flexible.
- +/- 150.000 visitas/mes
- Copias de seguridad diarias
- Correo electrónico
- Bases de datos MySQL ilimitadas
- Soporte Web en idioma castellano
- Alojamiento en servidores Europeos

#### **3.3. Varios**

La empresa adjudicataria deberá migrar alrededor de 22 Webs desde los servidores actuales a su plataforma.

El coste de la migración de los archivos web y bases de datos serán a cargo de NASERTIC.

### **4. Dominios y certificados**

#### **3.1. Entorno del Servicio**

Compra de dominios y certificados SSL.

La empresa adjudicataria deberá disponer del servicio de compra y gestión de dominios y certificados SSL, teniendo una plataforma flexible y gestionable por el cliente.

### 3.3. Varios

La empresa adjudicataria deberá encargarse de gestionar el traspaso de alrededor de 150 dominios y 50 certificados actuales a su plataforma.

El coste del traspaso será a cargo de NASERTIC.

## 5. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

La prestación del servicio que se contrata en este pliego se configura como un compromiso de atención a las actividades descritas y demandadas por NASERTIC y su resolución en los plazos de tiempo (acuerdos de nivel de servicio) que se establecen a continuación.

Con el objeto de atender a las incidencias, deberá contar con un teléfono de atención técnica inmediata donde poder ser atendidos por técnicos de, al menos, segundo nivel que den una respuesta rápida y puedan solucionar o escalar la incidencia con la prioridad. Igualmente, deberá proporcionar una vía donde dejar la solicitud de atención por escrito a fin de contabilizar de forma fiable los tiempos de respuesta que a continuación se exponen:

#### LOTE 1:

CRÍTICA	Servicio caído	Portal Web no responde	Resolución 2 horas
ALTA	Servicio degradado	Portal responde lento	Resolución 8 horas
MEDIA	No afectan al servicio	Ampliaciones – ftp no disponible	Sin SLA
BAJA	Resto de peticiones	Solicitud de auditoria, etc..	Sin SLA

#### LOTE 2:

CRÍTICA	Servicio caído	Portal Web no responde	Resolución 24 horas
ALTA	Servicio degradado	Portal responde lento	Resolución 8 horas
MEDIA	No afectan al servicio	Ampliaciones – ftp no disponible	Sin SLA
BAJA	Resto de peticiones	Solicitud de auditoria, etc..	Sin SLA

Se define como **tiempo de resolución** el tiempo transcurrido desde la notificación del aviso o incidente correspondiente por parte de NASERTIC a la empresa adjudicataria hasta la reparación y resolución del problema y restauración de los servicios afectados a la situación anterior al incidente y/o interrupción del servicio.