

**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, DOMINIOS Y CERTIFICADOS"



Mayo 2024

NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.

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

INDICE

Objeto del Pliego.....	3
1 Lote 1. Servicios de alojamiento.....	3
1.1 Entorno Virtual	3
1.2 Servicios de Arquitectura de Red	4
1.3 Administración de Servidores Frontales	6
1.4 Servicio de Backup y Snapshot.....	7
1.5 Servicio de Monitorización Avanzada.....	7
1.6 Servicio de Cache configurable.	7
1.7 Varios.....	7
1.8 Webs actuales a migrar	8
2 Lote 2. Dominios y certificados	11
2.1 Entorno del Servicio	11
2.2 Volumen de trabajo y gestión	11

Objeto del Pliego

Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.U. -NASERTIC necesita para las webs y servicios de correo gestionados un **servicio de alojamiento Web** de calidad.

Así mismo se necesita un **servicio de gestión de dominios y certificados** para los dominios gestionados.

Lote 1: Servicio de alojamiento Web.

Se deberá disponer de dos servidores, uno de alta disponibilidad y totalmente dedicado y otro para servicio de alojamientos Web (Cms Drupal, Wordpress, Moodle y otros) y sus servicios de correo asociados.

Lote 2: Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados.

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

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.

1 Lote 1. Servicios de alojamiento

1.1 Entorno Virtual

El entorno virtual necesario se desplegará bajo una plataforma que permita 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 necesidades iniciales de cada uno de los servidores solicitados dentro del lote 1 son las siguientes:

SERVICIO	CPUs	Memoria	Disco	Sistema Operativo	Base de Datos
Servidor dedicado Alta Disponibilidad	8 vCPU*	16 GB	80 GB	Lamp Apache** 2.4.58	MySQL** 5.7
Servidor alojamiento web y correo	6 vCPU*	16 GB	500 GB	Lamp Apache 2.4.58	MySQL 5.7 y MySQL 8.0

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

** Se deben incluir todas las licencias necesarias

Actualmente el número de buzones de correo de 10 Gb es de 32.

Los recursos indicados hacen referencia al entorno actual. Se deberá proponer soluciones de escalabilidad elástica con sus precios individuales.

1.2 Servicios de Arquitectura de Red

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

- **Servicio de firewall** configurable desde el propio panel para el entorno virtual y con posibilidad de configurarlo para el entorno físico.
- **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.
- **Servicio de prevención de ataques DOS & DDoS**, que proteja toda la infraestructura y controle los posibles ataques de denegación de servicio. Este servicio deberá poder ser configurado en modo autónomo o supervisado.
- **Servicio de balanceo**, integrado en el panel que permita desplegar rápidamente infraestructuras capaces de redistribuir el tráfico siguiendo distintos criterios entre los dos servidores.

- **Acceso a Internet** que deberá estar conectada a al exterior mediante una infraestructura de red totalmente redundada con salida a través de distintos operadores.

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

- **Soporte**

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

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:

SERVIDOR ALTA DISPONIBILIDAD			
CRÍTICA	Servicio caído	Portal Web no responde	Resolución 2 horas
ALTA	Servicio degradado	Portal responde lento	Resolución 6 horas
MEDIA	No afectan al servicio	Ampliaciones – ftp no disponible, etc..	Sin SLA
BAJA	Resto de peticiones	Solicitudes de auditoría, etc..	Sin SLA

SERVIDOR ALOJAMIENTOS WEB			
CRÍTICA	Servicio caído	Portal Web no responde	Resolución 4 horas
ALTA	Servicio degradado	Portal responde lento	Resolución 8 horas
MEDIA	No afectan al servicio	Ampliaciones – ftp no disponible, etc..	Sin SLA
BAJA	Resto de peticiones	Solicitudes de auditoría, etc..	Sin SLA

- Tiempo de Disponibilidad: Garantía de un cierto porcentaje de tiempo en línea, por ejemplo, 99.9% de disponibilidad durante el año.
- **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.

- **Administración de Sistema Operativo y servidores MySQL**

El servicio de administración de sistema operativo y de las bases de datos MySQL será por parte del adjudicatario, referentes tanto a la configuración, como a la gestión diaria del servidor

1.3 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. Esta gestión diaria incluirá también la instalación de certificados digitales de las webs alojadas en sus servidores.

1.4 Servicio de Backup y Snapshot

El adjudicatario proporcionará un servicio de backup y snapshot 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.

Deberá disponer de un sistema de copias de seguridad diario tanto de base de datos como del resto de elementos necesarios de la web (ficheros, assets, jobs, etc...) que permita la restauración de manera individualizada ante cualquier imprevisto.

1.5 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.

Esta herramienta deberá poder visualizar en tiempo real el uso de CPU, memoria swap y ocupación de disco al menos.

El sistema de monitorización deberá poder ser configurado en modo autónomo (envío de mensajes/correos de alerta al cliente) o supervisado.

1.6 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.

1.7 Varios

La empresa adjudicataria deberá migrar las webs indicadas, desde los servidores actuales a su plataforma, en caso necesario.

Los servidores deben estar físicamente en territorio europeo.

El proveedor deberá cumplir/requerir con los controles del Esquema Nacional de Seguridad en nivel medio.

1.8 Webs actuales a migrar

La empresa adjudicataria deberá migrar los siguientes sitios Web desde los servidores actuales a su plataforma, según esta tabla de características.

Website	Servidor	CMS	Versión MySQL
baluarte.com	Alta Disponibilidad	Wordpress	MySQL 5.7
navarraarena.com	Alta Disponibilidad	PHP 7.4.33	MySQL 5.7
laboratoriodedatos.industriana Navarra 40.com	Alojamiento Web	Moodle	MySQL 5.7
aditech.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
agroasesor.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
centrodeatencionalasviolenciassexualesdenavarra.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 5.7
ciudadagroalimentaria.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
egalurg.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
esquilarrabelagua.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
festivalteatrooolite.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
fundacionbaluarte.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
ininavarra.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 5.7
irisnavarra.com	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 5.7
losencuentrosdepamplona.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
nagen1000navarra.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 5.7

naircenter.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
napertum.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
navarraagraria.com	Alojamiento Web	Joomla	MySQL 5.7
navarrafilmindustry.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
navarralivemusic.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
navarramusic.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
navarrasocialhousing.eu	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
nicdo.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
orquestadenavarra.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
pamplonanegra.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
pamplonetario.org	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
puntodevistafestival.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
sciencekaitza.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
smade.es	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
bdmailrelay.nicdo.es/	Alojamiento Web	Mail Relay	MySQL 5.7
esquiescolar.com	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
habios.eu	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
irekibai.eu	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7

lifetremedal.eu	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
irisnavarra.com	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 5.7
territoriovison.eu	Alojamiento Web	Wordpress	MySQL 5.7
gan-nik.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 8.0
nasertic.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 8.0
navarrabiomed.es	Alojamiento Web	Drupal	MySQL 8.0

2 Lote 2. Dominios y certificados

2.1 Entorno del Servicio

Compra y gestión 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.

Se deberá, bajo el panel de control correspondiente, poder gestionar los registros DNS, los servicios de correo y la renovación o anulación de estos.

2.2 Volumen de trabajo y gestión

La empresa adjudicataria deberá encargarse de gestionar el traspaso de los dominios y SSL que gestiona NASERTIC (actualmente 245 dominios y 49 certificados SSL y Wildcards) a su plataforma, desde la actual suministradora.

Estos dominios y certificados se dividen en los siguientes tipos/grupos:

TIPO/GRUPO	Modalidad	Número
Dominios	.com	93
	.es	90
	.org	20
	.eu	17
	.eus	13
	.net	8
	.dev	1
	.info	2
	.fr	1
	TOTAL DOMINIOS	245
Certificados		
	Thawte SSL123 DV (SSL123)	42
	Thawte SSL Webserver OV (SSL Web Server Wildcard)	5
	RapidSSL Wildcard DV + (RapidSSL Wildcard)	4
	TOTAL CERTIFICADOS	51