



Pliego de Prescripciones Técnicas

**Servicio de mantenimiento, desarrollo y
gestión en la nube de portales WordPress
Nº expediente: S-16110039**

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Contexto actual	2
2.1. Situación actual.....	2
2.2. Situación objetivo	4
3. Descripción de la solución.....	4
3.1. Objetivos generales.....	4
3.2. Visión general de la solución.....	5
3.3. Dimensionamiento de la solución	5
3.4. Política de seguridad.....	8
3.5. Modelo de facturación del servicio	8
3.6. Monitorización de la infraestructura.....	9
3.7. Procesos y marco metodológico aplicable.....	9
3.7.1. Marco metodológico.....	9
3.7.2. Procesos que incorporan los servicios	9
4. Alcance de los servicios	11
4.1. Visión general	11
4.2. Gestión y administración de la plataforma.....	11
4.3. Administración de base de datos.....	12
4.4. Servicios de desarrollo, soporte funcional, diseño e instalaciones.....	12
4.4.1. Desarrollo y soporte funcional de WordPress.....	12
4.4.2. Sistemas de portales WordPress, arquitectos de información y diseño.....	14
5. Plan de prestación del servicio	15
5.1. FASE 1: Prestación del servicio	15
5.2. FASE 2: Devolución del servicio	16
6. Organización de los trabajos	17
6.1. Dirección y organización de los trabajos	17
6.2. Equipo de trabajo	18
6.3. Formación y transferencia de conocimientos	20
6.4. Gobierno del servicio y reporte.....	21
6.4.1. Modelo organizativo	21
6.4.2. Sistema de reporte.....	23
6.5. Documentación de los trabajos	25
7. Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones.....	26
7.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	26

7.1.1.	Disponibilidad y rendimiento del servicio	27
7.1.2.	Gestión de interacciones.....	29
7.1.3.	Gestión del servicio	30
7.2.	Penalizaciones	31
7.2.1.	Principio de restablecimiento del servicio	31
7.2.2.	Aspectos generales.....	31
7.2.3.	Cálculo de penalizaciones.....	32
8.	Mejoras	33
9.	Características particulares	33
9.1.	Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista	33
9.2.	Tratamiento de los datos de carácter personal.....	34
9.2.1.	Datos de carácter personal incluidos en la oferta	34
9.2.2.	Obligaciones del adjudicatario en relación con la normativa de protección de datos de carácter personal.....	35
ANEXO 2.	Estructura normalizada y contenido de la propuesta técnica.....	38

1. Introducción

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en contratar un **“Servicio de mantenimiento, desarrollo y gestión en la nube de portales WordPress N°expediente:S-16110039”** para la Agencia EFE.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2. Contexto actual

2.1. Situación actual

La Agencia EFE tiene actualmente contratado el hosting así como una serie de servicios asociados al entorno Wordpress de la organización con diferentes proveedores:

- Contrato de **mantenimiento funcional**: Mantenimiento correctivo y evolutivo de los diferentes portales, así como el desarrollo de nuevos portales.
- Contrato de **hosting**: Explotación de entorno de producción en modalidad de *hosting virtual* gestionado (nube pública)

El **mantenimiento** correctivo y evolutivo de WordPress se centra en los siguientes portales:

Portal	URL	Idioma
75 aniversario	http://75aniversario.efe.com	Español
Catalogo EFE	http://catalogo.efe.com	Español
EFEagro	http://www.efeagro.com/	Español
EFEagro América	http://america.efeagro.com/	Español
EFEagro Brasil	http://brasil.efeagro.com/	Portugués
EFEempresas	http://www.efeempresas.com/	Español
EFEestilo	http://www.efeestilo.com/	Español
EFEfuturo	http://www.efefuturo.com/	Español
EFEfuturo América	http://america.efefuturo.com/	Español
Practica Español	http://www.practicaespanol.com/	Multi-idioma
EFEmotor	http://www.efemotor.com/	Español
EFEsalud	http://www.efesalud.com/	Español
EFEsaúde Brasil	http://brasil.efesalud.com/	Portugués
EFEtur Viajes	http://www.efetur.com/	Multi-idioma
EFEtur Viajes América	http://viajes.efetur.com/	Español
EFEtur Viagens Brasil	http://viagens.efetur.com/	Portugués
EFEverde España	http://www.efeverde.com/espana	Español
EFEverde Internacional	http://www.efeverde.com/internacional	Español
EFEverde Galego	http://www.efeverde.com/galego	Galego
EFEemprende	http://www.efeemprende.com/	Español
EFEradio	http://www.feradio.es/	Español
EFEdoc Análisis	http://www.efedocanalisis.com/	Español
EFEescuela	http://www.efeescuela.com/	Español
EFEescuela Brasil	http://brasil.efeescuela.com/	Portugués
Portal empleado Efeagro	http://portalepleado.efeagro.com	Español

Portal	URL	Idioma
Especiales EFE	http://especiales.efe.com	Español
Life Celsius	http://www.lifecelsius.com	Español
Practico deporte	http://www.practicodeporte.com	Español

La Agencia EFE dispone de un entorno de producción que actualmente está siendo explotado en modalidad de **hosting virtual gestionado**.

Actualmente en la Agencia EFE se gestionan las **incidencias/peticiones de servicio** a través de la herramienta proporcionada por los proveedores actuales de los servicios.

2.2. Situación objetivo

La situación objetivo que la Agencia EFE quiere conseguir con esta licitación debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Fijar los **costes del servicio** por:
 - Servicios que el adjudicatario prestará a un coste o cuota fija mensual.
 - Otros servicios no comprometidos cuyo coste será variable en función del uso de los recursos humanos (equipo técnico) que se necesiten en cada momento.
2. Mejorar **la eficacia y la eficiencia** en la prestación del servicio, mediante la implantación de un mecanismo de seguimiento y penalización por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), un conjunto de indicadores clave (KPI) y una cultura de medición de las tareas que se realicen.

3. Descripción de la solución

3.1. Objetivos generales

Los **objetivos generales mínimos** que se pretenden conseguir con este pliego se indican a continuación a modo de resumen. Son objetivos funcionales que el ofertante debe considerar como referencia a la hora de ofertar mejoras sobre los mínimos exigidos en el pliego.

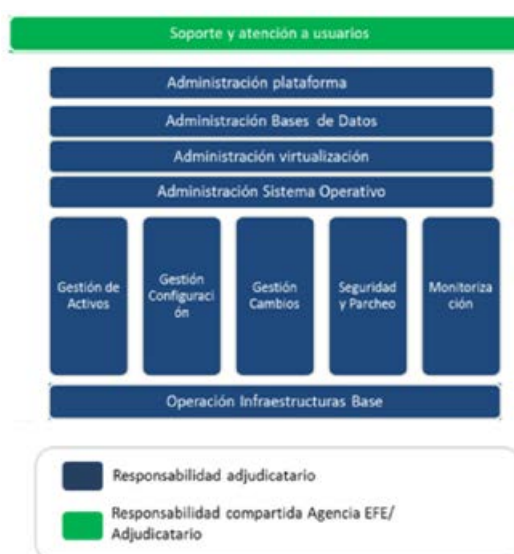
- Gestionar un modelo de infraestructura como servicio (Sistema operativo, Servicios web, Base de datos, rendimiento, copias de bases de datos de portales...) que Agencia EFE pondrá a disposición del ofertante, en base a los requerimientos comunicados por la Agencia EFE.
- Aportar sencillez y flexibilidad a la gestión y administración de la plataforma de servicio WordPress.
- Disponer de una herramienta de gestión del servicio compatible con la plataforma WordPress en la que se registrará toda incidencia relacionada con aquel.

- Mantenimiento correctivo, evolutivo y desarrollo de nuevos portales sobre la plataforma Wordpress.

3.2. Visión general de la solución

La solución demandada por la Agencia EFE es un modelo de explotación en nube (IaaS) donde los ofertantes deben proveer una solución para gestionar las infraestructuras de base de la plataforma Wordpress (gestión integral de recursos), así como la reestructuración de portales existentes, su mantenimiento y el desarrollo de nuevos portales, que dé cobertura a los requerimientos que se exponen en el presente pliego de prescripciones técnicas y en el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares.

El gráfico siguiente muestra la distribución de responsabilidades en la gestión, provisión y operación de la plataforma a contratar.



El proveedor de servicios operará la solución integral ofertada, y se integrará con los departamentos, procesos, mecanismos y herramientas que de modo corporativo estén en uso en Agencia EFE en cada momento.

Agencia EFE aportará, mediante un proveedor de servicios en la nube, toda la infraestructura hardware en un modelo IaaS (servidores, almacenamiento, electrónica de red, líneas de comunicaciones, etc.) software (sistemas operativos, virtualización, base de datos, seguridad perimetral, antivirus, alta disponibilidad, etc.) y de cualquier tipo necesarias (suministros eléctricos sistemas de alimentación ininterrumpida, alojamientos, aire acondicionado etc.) de acuerdo a los requisitos especificados en este pliego y a todos los necesarios para un funcionamiento **llave en mano**. El proveedor de esta licitación asume la completa gestión, diseño y operación de la plataforma de base.

3.3. Dimensionamiento de la solución

Para la definición de las especificaciones y requisitos técnicos y funcionales que debe cumplir la solución ofertada por el licitador, a continuación se aporta el dimensionamiento de la actual plataforma y su arquitectura de servicio actual.

Las especificaciones y los requisitos técnicos y funcionales que siguen son mínimos y obligatorios. Los licitadores deben incluir aquellas modificaciones o mejoras en cuanto a diseño de infraestructura, de especificaciones o elementos adicionales que consideren convenientes y contribuyan a la coherencia y mejor acomodación de la oferta a los objetivos marcados, las cuales serán objeto de valoración solo en cuanto sean consideradas de interés para la calidad global de la oferta y de acuerdo a los criterios de adjudicación establecidos en el PCAP. En las ofertas deberán precisarse las razones o consideraciones técnicas que justifiquen a juicio del licitador la inclusión de las mejoras introducidas.

Se contemplan dos **entornos**:

- En el **entorno de producción**, las máquinas estarán operativas 24 horas al día durante los 365 días del año (24x7).
- En el **entorno de preproducción** no será necesario que las máquinas estén operativas en todo momento. El equipo de Agencia EFE tendrá la capacidad de levantar o apagar a demanda poniendo a disposición del ofertante:
 - Al menos un frontal permanentemente.
 - Al menos un *backend* permanentemente.

Los licitadores deberán plantear en su oferta, si lo consideran necesario, la propuesta de cambio o mejora sobre los **diagramas lógicos y físicos de despliegue** de la infraestructura en los distintos entornos teniendo en cuenta los siguientes aspectos en su elaboración:

- Agencia EFE pondrá a disposición del ofertante:

Servidores: 6 producción (4 frontales + 2 backend), 1 desarrollo y 1 de administración remota, todas ellas con 4 CPU virtual - 8 GB de RAM - 100 GB de disco de alto rendimiento

750 GB de Almacenamiento en discos de alto rendimiento NFS- SSD

Servicio de copias de seguridad de producción:

- a Backup incremental diario retención 15 días tanto de almacenamiento como BBDD
- b Backup total semanal tanto de almacenamiento como BBDD
- c Backup total mensual tanto de almacenamiento como BBDD
- d Backup total anual tanto de almacenamiento como BBDD

Plataforma de servicio:

- a SO Centos 7 X64
- b BBDD Mysql/MariaDB
- c Php 5.5, Phpmyadmin

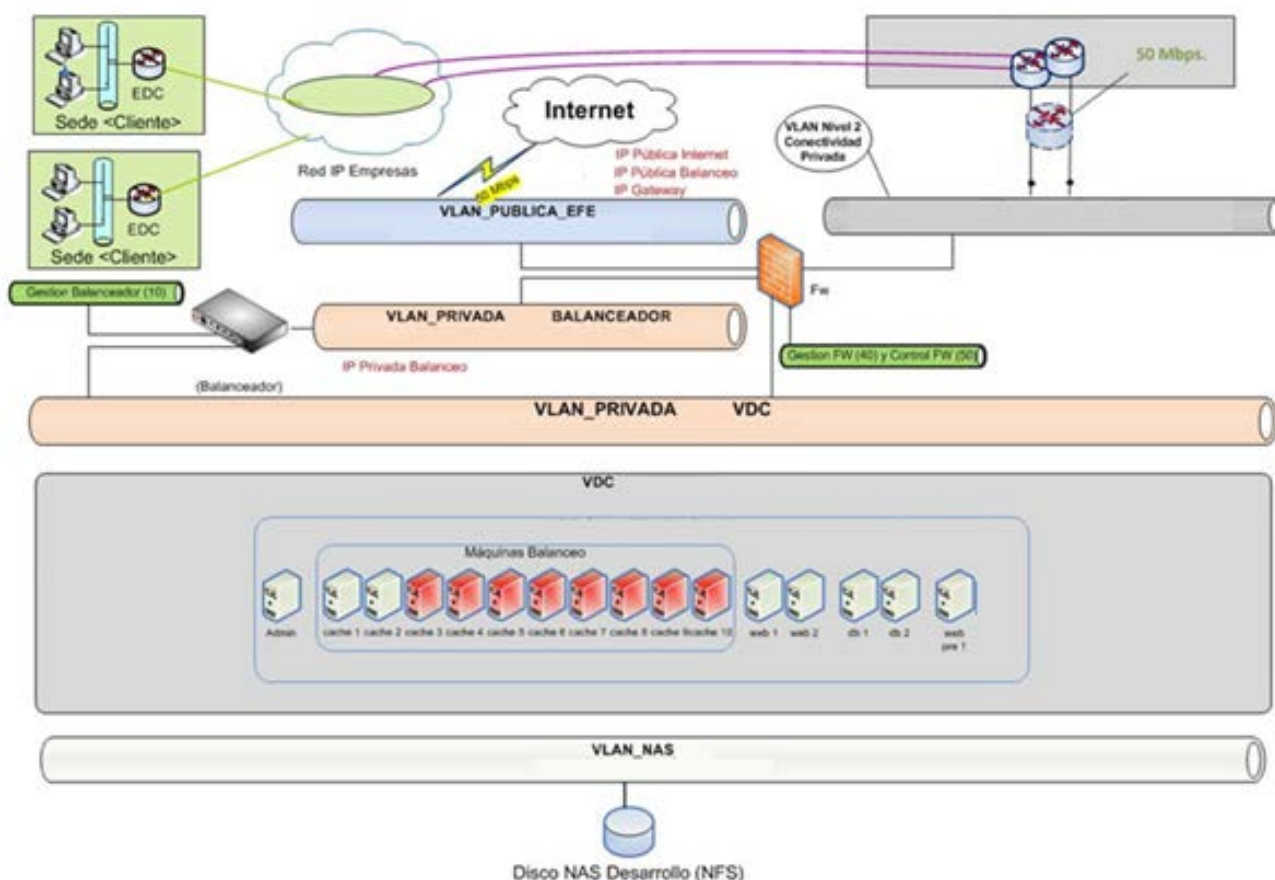
Plataforma de servicio:

- a Reserva de las IPs públicas que sean necesarias de acuerdo con la infraestructura desplegada
- b Plataforma de prevención de intrusión (IDS/IPS)

- c Panel de control con autogestión del cliente sobre la plataforma
- d Escalabilidad horizontal y vertical de la plataforma Cloud
- e Acceso a Internet con ancho de banda 50Mbps simétrico con capacidad de crecimiento en tiempo real y pago por uso por exceso
- f Servicio de firewall con 60 reglas de acceso, IPS y balanceo de carga
- Servicios Adicionales
- a Ausencia de costes de implantación mediante portal de aprovisionamiento y puesta en marcha inmediata sin espera de adquisición de hardware
- b Cumplimiento de LOPD de plataforma Cloud
- c Garantías de continuidad de negocio
- d Centro de datos con personal de mantenimiento propio

- Deberán de contemplarse **el entorno de producción** para todos y cada uno de los portales WordPress a desplegar.
- La arquitectura de despliegue, en el entorno de producción, contempla la **alta disponibilidad** en todos sus componentes, que deberá cumplir con los ANS de disponibilidad indicados en este pliego (ver apartado “7.1.1. Disponibilidad y rendimiento del servicio”).

Esquema de la arquitectura de servicio:



La infraestructura de soporte de servicio podrá escalar, si fuera necesario en un futuro, con el objetivo de poder aprovisionar más portales WordPress con dichas capacidades.

Se contemplará como mejora que el licitante despliegue un entorno de desarrollo en su propia infraestructura sin coste adicional para la Agencia EFE.

3.4. Política de seguridad

El proveedor se compromete a cumplir con las **políticas de seguridad corporativas** actualmente en uso en la Agencia EFE y que debe cumplir premisas como:

- El adjudicatario deberá comprobar que se cumplen las políticas de backup realizadas en la infraestructura (IaaS) que Agencia EFE pondrá a su disposición. Igualmente se encargará de programar la política de copias de seguridad sobre dicha infraestructura de acuerdo a lo que solicite al respecto Agencia EFE.
- Las copias de seguridad serán del sistema, del almacenamiento compartido y de las bases de datos MySQL/MariaDB, si procede, de todos los entornos, pero será responsabilidad del adjudicatario realizar volcados (Dump) de cada una de las bases de datos asociadas a cada uno de los portales diariamente y siempre que se vaya a realizar una operación que conlleve algún riesgo.
- Servicios de técnica de seguridad informática. Como servicios de técnica de seguridad se entiende las tareas realizadas para mantenimiento del software de base. A modo de ejemplo, los servicios incluidos en este apartado son del tipo:
 - Aplicación de nuevas versiones de software base :SO, BBDD, WordPress, Servicio web de acuerdo con la decisión que tome Agencia EFE una vez estudiada la valoración de la situación por parte del licitante.
 - Instalación y aplicación de parches de acuerdo con la decisión que tome Agencia EFE una vez estudiada la valoración de la situación por parte del licitante.
 - Seguimiento y control de fallos software.
 - Documentación de procedimientos previos y posteriores a la instalación de nuevos elementos.
 - Gestión de malware, virus y ataques informáticos conjuntamente con Agencia EFE y el proveedor de la IaaS.

3.5. Modelo de facturación del servicio

La Agencia EFE a todos los efectos de este pliego y del contrato que de él se derive requiere un **modelo de facturación** dividido en:

- Servicios que el adjudicatario prestará a un coste o cuota fija mensual.
- Servicios no comprometidos cuyo coste será variable en función del uso de los recursos.

En cuanto a los servicios no comprometidos cuyo coste será variable se establecerá un "**pago por uso**" que será calculado mensualmente en función de los siguientes parámetros, para los que se considerarán incluidos los servicios correspondientes:

- Horas de desarrollo, técnica de sistemas, administración de base de datos, diseño y arquitectura de la información, o cualquier otro servicio profesional relacionado.

El proveedor deberá por tanto ofertar económicamente los siguientes parámetros:

1. Servicios a prestar dentro de la cuota fija.
 - Desarrollo, reestructuración, reprogramación, mantenimiento y mejora de los portales con actualización de versiones de WordPress y plugins incluida. Para la ejecución del servicio se tomará como precio el equivalente al de dos expertos en desarrollo de portales WordPress, a plena dedicación en jornada ordinaria de 8 horas al día durante toda la ejecución del contrato.
 - Administración proactiva y reactiva del software de base: SO, servicios web, BBDD, o cualquier otro servicio profesional relacionado, hasta un total de: **150 horas/año**.
2. Servicios a prestar a **coste variable**:
 - Precio unitario de perfiles que equivalgan a la actividad de un experto en desarrollo de portales.
 - Precio unitario de expertos en desarrollo de sistemas de portales WordPress, arquitectos de información y diseñador según demanda.
3. El importe global del contrato incluye la gestión de la plataforma, la dedicación de las personas que pertenecerán y serán por cuenta de la empresa que gane el concurso o licitación, y cualquier otra actividad incluida en el alcance.

3.6. Monitorización de la infraestructura

El ofertante deberá desplegar y configurar las herramientas que permitan medir y monitorizar los servicios prestados desde el punto de vista de la experiencia de usuario. Estas herramientas o consolas de monitorización deberán ser accesibles de forma segura por la Agencia EFE vía web.

Agencia EFE ofrecerá la monitorización de la plataforma hardware (IaaS).

3.7. Procesos y marco metodológico aplicable

3.7.1. Marco metodológico

Los productos que se obtengan seguirán los **estándares de identidad corporativa** de la Agencia EFE.

3.7.2. Procesos que incorporan los servicios

A continuación se detallan los procesos de esta metodología que se consideran incluidos en los trabajos:

- **Gestión de incidencias.** La gestión de incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
- **Gestión de peticiones.** La gestión de peticiones tiene como objetivo atender a las solicitudes que realicen los usuarios o técnicos siguiendo un flujo concreto para realizarlas, flujo que puede implicar diferentes áreas o grupos de trabajo.
- **Gestión de problemas.** Las funciones principales de la gestión de problemas son:
 - Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio.
 - Determinar posibles soluciones a las mismas.
 - Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.
 - Realizar revisiones post-implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.
- **Gestión de la configuración.** Las cuatro funciones principales de gestión de la configuración pueden resumirse en:
 - Llevar el control de todos los elementos de configuración con el adecuado nivel de detalle.
 - Proporcionar información precisa sobre la configuración de los diferentes elementos de la infraestructura de servicio a todos los diferentes procesos de gestión.
 - Interactuar con las gestiones de incidencias, problemas, cambios y versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas.
 - Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción.
- **Gestión de cambios.** El principal objetivo de la gestión de cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
- **Gestión de versiones.** La gestión de versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software instalado en el entorno de producción.
- **Gestión de niveles de servicio.** La gestión de niveles de servicio debe velar por la calidad de los servicios alineando la tecnología con los procesos y todo ello a unos costes razonables.
- **Gestión financiera.** El principal objetivo de la gestión financiera es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

- **Gestión de la capacidad.** La gestión de la capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.
- **Gestión de la continuidad del servicio.** La gestión de la continuidad del servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido a causas de fuerza mayor, tenga consecuencias graves para los procesos soportados.
- **Gestión de la seguridad.** La gestión de la seguridad debe velar por que la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición de quien la precise y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

4. Alcance de los servicios

4.1. Visión general

La solución esperada por la Agencia EFE comprende la gestión y operación de la infraestructura tipo IaaS que Agencia EFE pone a disposición del licitante, donde éste aporte una solución técnica de gestión de la misma, incluyendo capa de sistema operativo y elementos del software de base y BBDD necesarios para dar servicios de Wordpress de un modo coordinado, integral e integrado con los mecanismos, procedimientos y herramientas corporativas actualmente en uso en Agencia EFE, o las que ésta determine a futuro.

Sobre esta nube tipo IaaS están desplegados los servicios de administración y operación de WordPress así como los desarrollos efectuados.

Finalmente, la Agencia EFE asumirá junto con el proveedor el soporte a usuarios, tanto finales como de desarrollo, con los mecanismos de los que dispone.

El horario del servicio de provisión, operación y mantenimiento será continuo, debiendo poder dar respuesta inmediata de lunes a viernes en el **horario de 9:00h a 19:00h en el entorno productivo**, si bien se valorará la atención fuera de dichos horarios en caso de emergencia.

A continuación se identifican a modo orientativo los servicios que serán responsabilidad del proveedor y por tanto están incluidos en el alcance:

- Gestión y administración de la plataforma IaaS.
- Gestión de recuperación ante desastres.
- Administración de base de datos.
- Gestión de almacenamiento y salvaguardia lógica de los portales (dump).
- Servicios de desarrollo, arquitectura de la solución, soporte funcional y diseño.

4.2. Gestión y administración de la plataforma

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión y administración de la plataforma incluyendo:

- Administración y mantenimiento del software de base y BBDD.
- Optimización del rendimiento y disponibilidad, mediante la detección de cuellos de botella, dimensionamiento, cumplimiento de los niveles de servicio y seguimiento.

- Gestión de incidencias/problemas, peticiones/cambios y configuración, incluyendo las actividades de detección, aislamiento y corrección de errores, gestión de las alarmas reportadas en monitorización y mantenimiento preventivo.
- Seguimiento y monitorización del sistema (monitorizar, revisar y verificar el sistema).
- Gestión y configuración de sistemas, parches, actualización de versiones, siempre de acuerdo a las directrices marcadas por la Agencia EFE en relación a las versiones.
- Manipulación y control de la ejecución de los procesos.
- Planificación, configuración y control de la ejecución de tareas periódicas.
- Comprobación de los mecanismos de salvaguarda de información.
- Administración y supervisión de los clúster y su configuración en alta disponibilidad, si existieran.
- Actualización continua de manuales de operación y de bases de datos de conocimiento y comunicación.

4.3. Administración de base de datos

El adjudicatario se responsabilizará de la administración de base de datos incluyendo:

- Monitorización y administración de la base de datos.
- Gestión de parches de DBMS.
- Actividades de análisis y ajuste de rendimiento para cumplir ANS.
- Administración de base de datos, por ejemplo, reorganización periódica de tablas, gestión de actualizaciones, copias de seguridad (dump) y resolución de problemas.

4.4. Servicios de desarrollo, soporte funcional, diseño e instalaciones

Estos servicios serán demandados **bajo petición** cuando se exceda, caso de que ocurra, la línea base establecida para las labores rutinarias preventivas y reactivas. La empresa adjudicataria del servicio, deberá disponer de dos (2) expertos en desarrollo de portales WordPress que tendrán dedicación completa para prestar el servicio durante toda la ejecución del contrato.

En la realización de los servicios demandados al adjudicatario, los gastos de desplazamientos, dietas, pernoctas, etc. que deba realizar el adjudicatario no supondrán coste adicional para la Agencia EFE.

4.4.1. Desarrollo y soporte funcional de WordPress

El adjudicatario asumirá la ejecución de las actividades habitualmente necesarias para la planificación, rediseño de portales existentes, diseño y desarrollo de nuevos portales WordPress incluyendo:

- Servicio de consultoría para el mantenimiento correctivo y evolutivo de los portales actuales o los que se implanten en el futuro, tanto a nivel técnico como funcional.
- Soporte técnico a usuarios de los portales WordPress de la Agencia EFE en cada una de las áreas implantadas o que pudieran implantarse en el futuro.
- El mantenimiento será:

- Mantenimiento correctivo, incluyendo la detección y corrección de cualquier anomalía o error en el funcionamiento de los portales WordPress de la Agencia EFE que garantice su correcto funcionamiento.
 - Mantenimiento evolutivo, incluyendo los cambios en los portales WordPress referidos a cambios de normativa, mejoras de funcionalidad y cualquier incorporación, modificación o eliminación necesarias para cubrir la ampliación o cambio en las necesidades de la Agencia EFE.
 - Mantenimiento adaptativo, incluyendo los cambios referidos a los entornos en los que el sistema opera, como pueden ser, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
 - Mantenimiento perfectivo, incluyendo aquellas acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los portales en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
 - Administración de portales WordPress.
 - Soporte y escalado de incidencias WordPress.
- Realizar la aplicación de los plugins y las revisiones funcionales derivadas de su aplicación.
 - El análisis y la resolución de problemas de integración.
 - Implementar desarrollos específicos si se requiere.
 - El soporte a las actividades de WordPress (resolución de consultas, incidencias y/o tareas puntuales que la Agencia EFE pueda requerir en este sentido).

Estos servicios se emplearán fundamentalmente para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema.

Además de los trabajos asociados al alojamiento de los portales, la Agencia EFE abonará al adjudicatario una cuota fija mensual por la ejecución de los trabajos de desarrollo de sus portales WordPress. Para la realización de estos trabajos se requiere un equipo con los siguientes perfiles y dedicación mínima anual:

SERVICIOS DE DESARROLLO INCLUIDOS EN LA CUOTA FIJA	
Perfil	Total horas
Equivalente a los expertos en desarrollo de portales WordPress	3.520 año
Administración proactiva y reactiva del software de base: SO, servicios web, BBDD, o cualquier otro servicio profesional relacionado en dedicación parcial	150 año

Los licitadores deberán especificar los perfiles utilizados para la prestación de los servicios expuestos anteriormente, teniendo en cuenta que se requerirán perfiles en desarrollo de portales WordPress, bases de datos, sistemas operativos y demás elementos descritos en este pliego. Los perfiles solicitados están descritos en el apartado “6.2. *Equipo de trabajo*”.

4.4.2. Sistemas de portales WordPress, arquitectos de información y diseño

El licitador deberá realizar un análisis de la situación actual, arquitectura física, lógica y funcional de los portales descritos, debiendo entregar, como parte de la documentación, el **plan de mejora de la arquitectura física y funcional** de los portales.

Auditoría de la infraestructura

El licitador deberá contemplar la realización por su parte de **una (1) auditoría anual** sobre la infraestructura desplegada de WordPress. El plan de auditoría propuesto deberá incluirse en el **plan de servicios de soporte** para su valoración. Las fechas de las auditorías serán fijadas por el Director del Proyecto por parte de la Agencia EFE. La auditoría tendrá un triple enfoque: Sistemas, seguridad y rendimiento, y será responsabilidad del adjudicatario realizarla y entregar los resultados a Agencia EFE.

A modo de ejemplo y como orientación se plantea a continuación un posible alcance de la auditoría:

- Objetivo: realizar una auditoría de seguridad, sistemas y rendimiento de WordPress en el entorno de producción.
- Alcance:
 - Revisión de la arquitectura física y lógica del sistema, alta disponibilidad, copias de seguridad, cuellos de botella, etc.
 - Nivel de posibilidades de modificación del sistema.
 - Políticas de contraseñas.
 - Usuarios. Grupos y tipos de usuarios.
 - Análisis de la configuración de seguridad del sistema operativo.
 - Análisis de la configuración de seguridad del motor de bases de datos.
 - Pruebas de rendimiento.
- Resultados: un informe de auditoría que contenga las debilidades detectadas y las recomendaciones de solución, incluyendo, por ejemplo la siguiente información.
 - Evaluación de la configuración de seguridad de la plataforma.
 - Análisis de los riesgos y criticidades a los que se encuentra expuesto el sistema.
 - Análisis del rendimiento del sistema.

- Desarrollo de la documentación técnica necesaria para comunicar a los administradores y desarrolladores las vulnerabilidades y problemas detectados y las recomendaciones de mejora.

5. Plan de prestación del servicio

5.1. FASE 1: Prestación del servicio

Esta fase comienza con el inicio del contrato y continuará **hasta la finalización del contrato** (incluyendo en su caso la correspondiente prórroga).

Para todas las tareas solicitadas, el adjudicatario se comprometerá a seguir con las indicaciones que le transmita la Agencia EFE orientadas a asegurar la integración e interoperabilidad de todas sus infraestructuras.

Agencia EFE ofrecerá un acceso a un **portal de gestión y administración de sistemas** desde donde se pueda, en tiempo real, solicitar la provisión de equipamiento, así como monitorizar la infraestructura proporcionada.

El proveedor del servicio deberá mantener actualizados y a disposición de la Agencia EFE los siguientes entregables durante toda la vida del proyecto:

- Documentación de diseño y arquitectura de la solución.
- Manuales de operación de toda la infraestructura.
- Documentación de la arquitectura de despliegue.
- Documentación de todas las integraciones y configuraciones realizadas.
- Base de datos de conocimiento de incidencias, problemas, soluciones temporales, etc, relativos a la gestión de la infraestructura.
- Plan de continuidad de los servicios.
- Plan de reversión del servicio, incluyendo:
 - Documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para el despliegue del servicio en otro entorno de ejecución.
 - Documentación que describa el procedimiento de restauración de las copias de seguridad que se suministran de la información.

Durante esta fase de proyecto el proveedor debe proporcionar a la Agencia EFE, al menos, los siguientes informes con la periodicidad y el nivel de detalle e información que determine el Director del Proyecto de la Agencia EFE:

- Cuadro de mando: Informes de cumplimiento de cada uno de los indicadores que conforman el ANS y el cálculo de penalizaciones (ver punto ANS del presente Pliego).

- Listado de incumplimientos del ANS y de violaciones de seguridad, indicando duración, impacto y pérdida de datos.
- Informes de métricas operacionales: tiempos de respuesta de aplicación, consumos de ancho de banda, utilización y saturación de las líneas de comunicaciones, espacio utilizado en las bases de datos, etc.
- Informes de actuaciones realizadas en el periodo.
- Informes de incidencias y problemas.
- Informes de tareas realizadas.
- Además el proveedor del servicio facilitará a la Agencia EFE cualquier otro informe o documentación que la Agencia EFE pueda requerir para poder realizar un seguimiento adecuado de los servicios contratados.

En el apartado de este pliego “4. Alcance de los servicios” se incluyen, a modo de orientación, las tareas a realizar por el proveedor en esta fase de la prestación del Servicio.

5.2. FASE 2: Devolución del servicio

Comenzará (1) mes antes de la **finalización del contrato** (o en su caso a la finalización de las correspondientes prórrogas) y el proveedor tendrá las siguientes obligaciones mínimas, sin coste alguno para la Agencia EFE:

Previamente a la finalización del contrato:

- Entregar a la Agencia EFE toda la documentación actualizada que forma parte de los entregables de la FASE 1: prestación del servicio.
- Facilitar a la Agencia EFE la documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para el despliegue del servicio en otro entorno de ejecución. Dicha documentación deberá ser entregada a la Agencia EFE a la finalización de los trabajos de instalación y se actualizará por parte del adjudicatario cada vez que cambien los requisitos. En cualquier caso la última versión deberá estar validada por la Agencia EFE al menos **dos (2) meses antes de la finalización del contrato**.
- Facilitar a la Agencia EFE la documentación que describa el procedimiento de restauración de las copias de seguridad que se suministrarán con la información. Dicha documentación deberá ser entregada a la Agencia EFE a la finalización de los trabajos de instalación y se actualizará por parte del adjudicatario cada vez que cambien los requisitos. En cualquier caso la última versión deberá estar validada por la Agencia EFE al menos **dos (2) meses antes de la finalización del contrato**.

Al finalizar el contrato:

- Facilitar a la Agencia EFE las copias de seguridad de la información que permitan restaurar el servicio en una infraestructura que cumpla los requisitos indicados anteriormente siguiendo el procedimiento de restauración validado.

- Estas copias deberán estar en formato compatible con el software de backup en uso por la Agencia EFE en el momento de la reversión del servicio, de tal forma que puedan ser restauradas por la Agencia EFE. Se entregarán no sólo las últimas copias sino al menos:
 - Una copia de cada semana de las últimas cuatro semanas.
 - Una copia de cada mes de los últimos doce meses.
 - Una copia del último año del contrato.
- En caso de que exista cambio de proveedor, el equipo técnico de la empresa saliente deberá estar disponible (tanto presencialmente como en remoto) durante al menos **un (1) mes desde la finalización del contrato** para garantizar una adecuada migración y transición del servicio.

6. Organización de los trabajos

6.1. Dirección y organización de los trabajos

Los trabajos se realizarán desde fuera de las instalaciones de Agencia EFE, si bien podrá la empresa adjudicataria y sus trabajadores acudir a EFE cuando sea estrictamente necesario sin necesidad alguna de permanencia.

La **Agencia EFE** nombrará a un técnico cualificado como **director de proyecto**, que la represente ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al contrato de este pliego. En su caso, el director del proyecto podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia EFE o externo que considere oportuno.

Es responsabilidad del director del proyecto de la Agencia EFE:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los pliegos de cláusulas, tanto administrativas como técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia EFE persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte la **empresa adjudicataria** nombrará un **coordinador del servicio** que la representará ante la Agencia EFE y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la dirección del proyecto. El coordinador tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario con la cualificación técnica y profesional necesaria para la ejecución de las tareas asociadas al contrato, equipo de profesionales que, al igual que el coordinador del servicio, serán trabajadores por cuenta de la adjudicataria y trabajarán bajo su dependencia y supervisión. Siendo Agencia EFE ajena a cualquier responsabilidad que derive de las relaciones que dichos profesionales con su empresa (la adjudicataria del servicio).

6.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo de la adjudicataria estará constituido por un **equipo mínimo** (que se define a continuación) complementado con otras personas y perfiles técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos comprometidos, como los servicios de valor añadido.

Los integrantes del equipo mínimo que realicen la gestión, mantenimiento, administración, operación y cualquier otra tarea objeto del contrato de la solución ofertada deberán poder desplazarse a las oficinas de la Agencia EFE en Madrid en un plazo inferior a 12 horas desde el aviso para participar en reuniones de trabajo o realizar otras tareas cuya presencia sea necesaria.

Se considera como equipo mínimo del adjudicatario el formado por:

- **Responsable de contrato**, un ejecutivo de alto nivel del adjudicatario, con suficiente autoridad para tomar decisiones estratégicas referidas a los servicios.
- **Coordinador del servicio**, encargado de la gestión y coordinación global del proyecto y de ser interlocutor con Agencia EFE.
- **Analistas-programadores**. Personas de la empresa adjudicataria que prestan servicios de diseño funcional y/o programación de la solución (al menos 2), gestión de la provisión y ejecución del soporte y administración de la plataforma, con visión de todos los entornos del aplicativo, debiéndose encargar uno de ellos de la interlocución técnica de detalle.
- **Técnicos de sistemas, bases de datos MySQL/MariaDB, diseñadores y arquitectos de información** de la infraestructura hardware y software aportada.

A lo largo de la ejecución de los trabajos, se podrá acordar incluir como parte de este equipo mínimo ciertos perfiles o personas cuya participación en un periodo determinado pueda resultar crítica para el éxito de algún proyecto o en el desarrollo global de los servicios. A estas personas o perfiles y durante el periodo acordado, se aplicaran los mismos requisitos fijados para el personal que compone el equipo mínimo.

Los componentes del equipo mínimo tendrán una dedicación total o parcial según se ha detallado en este pliego. El licitador deberá aportar el curriculum vitae de cada uno de los componentes que conforman su equipo mínimo, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de la titulación, formación y actividad profesional). El formato del CV está incluido como *Anexo* en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Requisitos específicos: Técnicos de sistemas y bases de datos MySQL/MariaDB

- Expertos en sistemas Debian, versiones 6, 7 y 8.
- Conocimientos profundos del protocolo HTTP.
- Experiencia demostrable con servidores web Apache y NginX.
- Experiencia extensiva en servidores de caching Varnish. Se valorará especialmente certificación.
- Al menos 2 años de experiencia en sistemas de alto rendimiento.
- Experiencia en la monitorización de sistemas mediante SNMP y NagiOS.
- Experiencia demostrable en montaje de sistemas de bases de datos relacionales clusterizados (MySQL/MariaDB).

Todas las acreditaciones deberán incluirse en el CV de cada perfil, aportando los proyectos en los que se han utilizado dichas herramientas, tecnologías o conocimientos. Se requiere indicar personas de referencia donde se realizaron los proyectos para contrastar dicha información.

La no inclusión de dicha información en los CV, o su incumplimiento será motivo de exclusión del proceso de licitación.

Requisitos específicos: Analistas-programadores

Será necesario que el perfil de **Analista-programador** cumpla obligatoriamente los siguientes requisitos:

- Formación demostrada como Desarrollador PHP en WordPress Multisite.
- Experiencia mínima 3 años en arquitectura y desarrollo de WordPress con PHP y MySQL/MariaDB en general para cada miembro del equipo de trabajo, debiendo al menos uno de ellos acreditar una experiencia superior a 6 años en arquitectura y desarrollo de WordPress. Este último actuaría como interlocutor técnico de detalle.
- Experiencia en realización de themes para WordPress.
- Experiencia en realización de plugins para WordPress.
- Experiencia con WordPress REST API.
- Experiencia en entornos móviles: Responsive Web Design.
- Experiencia con Javascript y jQuery.
- Experiencia con pre-procesadores de CSS: SASS y LESS.
- Experiencia con aplicaciones de control de versiones con Git.
- Experiencia en optimización Cross Browser.
- Experiencia en SEO on-site y W3C Compliance.
- Experiencia en pautas de accesibilidad (WCAG).
- Recomendable experiencia en Node.js y AngularJS.

Todas las acreditaciones deberán incluirse en el CV de cada perfil, aportando los proyectos en los que se han utilizado dichas herramientas, tecnologías o conocimientos. Se requiere indicar personas de referencia donde se realizaron los proyectos para contrastar dicha información.

La no inclusión de dicha información en los CV, o su incumplimiento será motivo de exclusión del proceso de licitación.

Cambios en el personal técnico

El Equipo de Trabajo del adjudicatario estará compuesto por las personas que éste haya indicado en su oferta. La Agencia EFE considera crítico para el cumplimiento de los objetivos de estos servicios la estabilidad del equipo de trabajo, minimizando las rotaciones no planificadas de los mismos.

La gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es responsabilidad única de la empresa que resulte adjudicataria del servicio. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para **minimizar la rotación no planificada** del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal de la Agencia EFE que una rotación inadecuada lleva asociado.

Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a la Agencia como mínimo **un (1) mes** antes de que se produzca, y que se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a **un (1) mes**, sin coste adicional para la Agencia EFE.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior a la persona que pretende sustituir.
- Aceptación por parte de la dirección de proyecto de los candidatos propuestos.

Tras el análisis del informe por parte de la dirección de proyecto, este lo autorizará si así lo considera y con las condiciones o limitaciones que considere convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y desarrollo de los Servicios debido a sustituciones deberán subsanarse con periodos de solapamiento, sin coste adicional para la Agencia EFE, durante el tiempo establecido. El **plazo de solapamiento mínimo** entre el perfil entrante y el saliente será de **160 horas** (equivalentes a un mes de trabajo efectivo).

6.3. Dependencia del personal de la empresa adjudicataria del servicio

Los recursos humanos proporcionados por la empresa que gane la licitación o el concurso, dependerán, de manera exclusiva y en todo momento, de ella. Siendo ajena Agencia EFE a cualquier relación derivada de dicha dependencia. El coordinador del servicio designado por la empresa ante EFE será el encargado de transmitir las necesarias y oportunas instrucciones como mediador entre la prestadora del servicio y EFE.

Esta dependencia y subordinación de los profesionales que presten el servicio descrito respecto de la empresa adjudicataria, deberá plasmarse no solo a través de las instrucciones que solo pueden recibir de su empresa, sino también acreditando, con la periodicidad que EFE establezca, que están debidamente dados de alta en Seguridad Social y que la entidad se encuentra al corriente de las correspondientes cuotas y los salarios debidos a sus trabajadores.

El desarrollo de la dependencia de los profesionales que presten el servicio descrito respecto de la empresa que resulte adjudicataria, se encuentra más extensamente tratado en el Apartado 9, Características Particulares, del presente Pliego.

Todos los profesionales que vayan a trabajar en el proyecto licitado deberán suscribir un compromiso de confidencialidad tal y como se establece en el Anexo II del presente Pliego.

6.4. Formación y transferencia de conocimientos

Se incluirá un **plan de formación** elaborado e impartido por cuenta del adjudicatario referente al entrenamiento y capacitación necesaria para que el personal de la Agencia EFE obtenga los conocimientos necesarios para la utilización y operación de los elementos de la infraestructura

WordPress, adecuándose al nivel de conocimientos previos sobre las tecnologías de que ya disponga el personal de la Agencia EFE.

La formación a medida irá dirigida a personal técnico informático de la Agencia EFE o quien designe el director de proyecto, en número y perfil adecuado a la naturaleza de los productos y al contenido de los correspondientes cursos o actividad de formación.

Las propuestas de planes de formación ofertados serán incluidas en los **planes de implantación** de la empresa que resulte adjudicataria. Estos planes deberán incluir los contenidos solicitados por el director del proyecto de la Agencia EFE.

Con carácter general y obligatorio los cursos que se incluyan deberán ser en Madrid en las instalaciones de la Agencia EFE o en su defecto en la ubicación que establezca el director del proyecto y en las fechas y horarios que este indique.

La formación será siempre impartida en castellano y con la documentación en castellano, aunque se admite documentación complementaria en inglés. Con anterioridad al comienzo de cada bloque de formación, incluida la **transferencia de conocimientos** u otros bloques de formación que se acuerden, se debe entregar toda la documentación relacionada con el temario a impartir en formato papel y electrónico.

El licitador suministrará el **entorno remoto de prácticas** para cada uno de los cursos, si fuese necesario. El entorno de prácticas ha de ser independiente de los entornos del proyecto.

El temario definitivo de los cursos ofertados se adaptará en función de los contenidos solicitados por el director de proyecto. El número de alumnos definitivo será determinado por el director de proyecto.

A la finalización de las actividades formativas se entregarán los correspondientes **certificados de asistencia** cuyo formato será validado y aprobado por el director de proyecto. Se valorará especialmente la emisión de certificados emitidos y/o reconocidos por los fabricantes de los productos.

6.5. Gobierno del servicio y reporte

6.5.1. Modelo organizativo

El licitante deberá realizar una propuesta de estructura de gobierno del servicio estructurado en tres niveles:

- El **nivel estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del servicio están alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **nivel táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El **nivel operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios, así como de gestionar las incidencias.

En línea con lo mencionado anteriormente, existirá un **Comité de Dirección** en el que participa Agencia EFE y el adjudicatario asignando cada uno un **Director ejecutivo**, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Analizar los niveles de ANS.
- Revisar los cumplimientos de ANS y sus penalizaciones asociadas.
- Revisar el estado de los planes de acción en curso y los objetivos a medio y largo plazo.
- Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
- Otras acciones a proponer por el licitador.

El Comité de Dirección se reunirá **trimestralmente** o con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los **diez (10) días laborables** siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Existirá un **Comité de Seguimiento y Control**. En un nivel de gestión táctico Agencia EFE y el adjudicatario asignarán un **director de proyecto** para establecer este Comité encargado de dirigir, monitorizar y controlar de la ejecución de todos los servicios. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisar los objetivos a corto plazo.
- Otras acciones a proponer por el licitador.

Se reunirá al menos **mensualmente** o con la frecuencia que se considere necesaria o después de **un (1) día laborable** tras una petición de cualquiera de los directores de proyecto.

Existirá un **Comité Operacional** que analice y evalúe de manera continua la actividad de forma **semanal o quincenal** entre el jefe de proyecto de la empresa adjudicataria y el director de proyecto de la Agencia EFE. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Analizar los indicadores diarios y semanales.
- Identificar y hacer seguimiento de los planes de acción.
- Identificar problemas que requieran escalado a niveles superiores.

- Revisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridades.
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas.
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios, así como revisar y aprobar las peticiones de cambio menores.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y disponen del equipamiento, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras.
- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Agencia EFE y del adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el servicio.
- Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con asuntos de cualquier naturaleza que pueda surgir durante la gestión.

6.5.2. Sistema de reporte

Además de la estructura de gobierno del servicio requerida anteriormente, Agencia EFE deberá recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio (ANS ofertados y ANS alcanzados).
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo (semanal):** Este informe podrá ser escrito o verbal en función de la decisión de Agencia EFE y se centrará principalmente en la gestión de solicitudes e incidencias, e incluirá al menos:

- Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de ANS incumplidos, si fuera el caso.
 - Resumen de cambios, problemas e incidencias asociadas a los mismos.
 - Informes de diagnóstico del estado del sistema para la toma de decisiones ante los problemas críticos que se detecten (*Early Watch*).
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe de seguimiento (mensual):** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio, pudiendo ser escrito o verbal en función de la decisión de Agencia EFE y contendrá al menos:
 - Indicadores claves del servicio (ANS): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos, justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Mejora continua (periodicidad al menos trimestral): plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Información y gráficos de los diferentes servicios.
 - El informe ejecutivo debe contar con un apartado específico donde se señalice las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

La empresa adjudicataria deberá elaborar cuantos informes o documentos técnicos como precise la Agencia EFE, en el formato que se solicite (documentos, presentaciones, hojas de cálculo), de modo que pueda disponer de toda la información necesaria sobre la evolución y rendimiento del servicio.

6.6. Documentación de los trabajos

Tras la firma del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a presentar en el plazo de **siete (7) días** la **documentación detallada del plan de proyecto** donde se recogerán todos los aspectos contenidos en pliego y oferta.

Esta documentación deberá ser aprobada por el director del proyecto y será vinculante a todos los efectos, al igual que lo indicado en pliego y oferta. En dicha documentación se recogerá una planificación detallada del proyecto, incluyendo entregables, garantía, asistencia, soporte, mantenimiento, etc., así como todas aquellas actuaciones en las que deberá colaborar la Agencia EFE para asegurar en los plazos fijados.

Dicho plan vendrá completado con los siguientes contenidos:

- Plan de operación de Infraestructuras.
- Listado de entregables con hitos de entrega.
- Plan de continuidad.
- Plan de formación.
- Plan de facturación.
- Plan de auditorías.
- Plan de devolución del servicio.

A la terminación de cada fase explicitada en el plan de proyecto anterior se entregará documentación técnica de detalle de toda la instalación realizada:

- Presentación técnica en la que se especifiquen las tareas realizadas.
- Documentación de la arquitectura de despliegue.
- Mapa de la solución final software y hardware.
- Configuración del sistema.
- Recomendación sobre operativas de control y gestión más habituales, así como mejores prácticas en la administración de dichos entornos y sistemas.
- Manuales de operación de toda la infraestructura.
- Documentación de todas las integraciones y configuraciones realizadas.

- Documentación de los cursos de formación reglada y documentación de las sesiones de traspaso de conocimientos sobre la infraestructura ya instalada.

Toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, tanto en papel (encarpetada o encuadernada) como en cualquier formato electrónico abierto estandarizado y las imágenes gráficas en un formato editable. Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.

7. Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones

Por constitución, el acuerdo de nivel de servicio (en adelante ANS) debe entenderse como un documento vivo, tanto o más como lo es la propia gestión pública a la que da soporte, por lo que es objeto de revisión y mejora continua, quedando recogidas por escrito cuantas modificaciones hayan sido pertinentes. Tanto los indicadores (cumplimiento) como las penalidades (incumplimientos) son calculados por el adjudicatario mensualmente y recogidos en el informe de seguimiento del servicio, que se elaborará con una periodicidad también mensual.

7.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los indicadores que conforman el ANS aplicable a los servicios objeto de contratación se agruparán en tres bloques diferenciados, que coinciden con los servicios básicos del ANS:

- Indicadores de disponibilidad de la plataforma WordPress.
- Indicadores de gestión de interacciones/incidencias.
- Gestión del servicio (ANS adicionales)

Se entiende por ANS el nivel de prestación del servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores, por lo que serán objeto de seguimiento periódico para comprobar el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Los ANS establecidos en este documento de licitación son los compromisos máximos exigidos al adjudicatario, y que pueden ser revisados, en caso de que se considere necesario, por la Agencia EFE a lo largo de la ejecución del contrato.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas que corresponda.

El adjudicatario presentará **mensualmente** el informe correspondiente a la medición del ANS; dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos aprobados por la Agencia EFE, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada. La no satisfacción de los valores comprometidos en el ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detalla más abajo.

A continuación, para cada indicador (KPI) se declara el bloque al que pertenece, la fórmula de cálculo, el nivel de servicio mínimo requerido y la penalización asociada al no cumplimiento del

citado nivel mínimo. Todos los parámetros se medirán mensualmente, y quedarán recogidos en el informe de seguimiento, donde además deberán detallarse obligatoriamente las razones que eventualmente provoquen cualquier descenso del valor óptimo.

7.1.1. Disponibilidad y rendimiento del servicio

El servicio a contratar se ejecutará en el entorno de producción en modo 24x7x365, siendo este uno de los servicios clave de la Agencia EFE desde su inicio.

Por este motivo, **no se contemplarán paradas no programadas** para ningún tipo de tareas sobre los sistemas, ni por errores de ningún tipo (humanos o no humanos), debiendo el proveedor aportar los medios técnicos y humanos necesarios para que no se den. Las paradas programadas no computarán como no disponibilidad del sistema, así como los errores imputados a averías y/o fallos de hardware o software de la infraestructura no aportada por el licitante.

Para el periodo establecido se define de modo único el indicador de disponibilidad de la plataforma como el porcentaje obtenido mediante la siguiente fórmula:

$$KPI_{Disponibilidad} = \frac{T_{TotalPeriodo} - \sum T_{No-disponib}}{T_{TotalPeriodo}} \times 100$$

Donde:

$T_{TotalPeriodo}$, es el tiempo total transcurrido en el periodo establecido para la medición.

$T_{No-disponib}$, es el tiempo dentro del periodo establecido en el que el servicio no se ha prestado sin tener en cuenta las paradas programadas.

Este indicador se tomará sobre cada uno de los entornos por separado: producción y pruebas.

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
KPI Disponibilidad producción	Disponibilidad del entorno de producción	>= 99,90%	100%
KPI Disponibilidad pruebas	Disponibilidad del entorno de pruebas	>= 99,90%	100%
KPI Tiempo respuesta	Tiempo de respuesta del servidor de 2 segundos máximo	>= 98,00%	100%

Indicador	Disponibilidad del entorno de producción
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: Agencia EFE De la extracción y cumplimiento: Adjudicatario

Indicador	Disponibilidad del entorno de producción
Objetivo del indicador	Garantizar un alto nivel de servicio del entorno de producción
Descripción del indicador	Este indicador refleja el porcentaje en el que el entorno de producción ha estado dando servicio durante el periodo medido
Niveles de servicio	El entorno de producción ha estado dando servicio al menos un 99,90% del tiempo durante el periodo medido
Valor óptimo	100% de tiempo de servicio del entorno de producción
Métrica	Tiempo de disponibilidad
Periodicidad mínima de análisis	Mensual

Indicador	Disponibilidad del entorno de pruebas
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: Agencia EFE De la extracción y cumplimiento: Adjudicatario
Objetivo del indicador	Garantizar un alto nivel de servicio del entorno de pruebas
Descripción del indicador	Este indicador refleja el porcentaje en el que el entorno de pruebas ha estado dando servicio durante el periodo medido
Niveles de servicio	El entorno de pruebas ha estado dando servicio al menos un 99,90% del tiempo durante el periodo medido
Valor óptimo	100% de tiempo de servicio del entorno de producción
Métrica	Tiempo de disponibilidad
Periodicidad mínima de análisis	Mensual

Indicador	Tiempo de respuesta de una página de un portal
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: Agencia EFE De la extracción y cumplimiento: Adjudicatario
Objetivo del indicador	Garantizar un rápido tiempo de respuesta del servidor en el entorno de producción
Descripción del indicador	Este indicador refleja el tiempo de respuesta del servidor en el entorno de producción, desde que hacen una petición hasta que reciben la respuesta del sistema será igual o inferior a dos (2) segundos

Indicador	Tiempo de respuesta de una página de un portal
Niveles de servicio	Desde que un usuario hace una petición hasta que recibe la respuesta del sistema pasan menos de dos (2) segundos en el 98% de los casos
Valor óptimo	En el 100% de los casos el tiempo de respuesta es igual o inferior a dos (2) segundos
Métrica	Tiempo de respuesta del servidor
Periodicidad mínima de análisis	Semanal

Se define un período inicial de transición, con una duración de **un (1) mes** a partir de la fecha de inicio de los servicios acordados, en el cual no se aplicarán las medidas tomadas sobre los indicadores anteriormente indicados.

Los licitadores deberán indicar claramente en su oferta las herramientas y mecanismos que utilizarán para realizar las mediciones de estos indicadores.

7.1.2. Gestión de interacciones

Se entenderá por interacción las incidencias propias de la operación, administración y/o mantenimiento de la plataforma WordPress objeto de contratación, todas las peticiones de servicio realizadas y las consultas realizadas al proveedor.

Esta métrica tiene como finalidad medir la efectividad del soporte prestado para el servicio. Para ello se calcula el porcentaje de interacciones resueltas en el periodo, dentro de su plazo establecido por prioridad.

El tiempo de resolución (en horas) que una interacción tarda en cerrarse será igual a:

$$T_{Resolución} = T_{FechaResolución} - T_{FechaRegistro}$$

En base a dicho cálculo, para el periodo establecido se obtendrá el valor del indicador de cumplimiento en resolución de interacciones, mediante la siguiente expresión:

$$KPI_{Disponibilidad} = \frac{\sum(I_R + P_R + C_R)}{\sum(N_R)} \times 100$$

Dónde:

- I_R : Número de incidencias resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.
- P_R : Número de peticiones resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.
- C_R : Número de consultas resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.

- N_R : Número de interacciones resueltas (incidencias, peticiones y consultas) durante el periodo más el número de interacciones no resueltas que hayan superado el tiempo máximo de resolución.

Los tiempos máximos de resolución (en horas) establecidos para las interacciones son los siguientes:

Prioridad	Incidencia	Petición	Consulta
Crítica	2 h	2 h	2 h
Alta	8 h	8 h	8 h
Media	24 h	24 h	24 h
Baja	72 h	72 h	72 h

Las horas serán contabilizadas en el modo 8x5 (lunes a viernes de 9:00 a 19:00 exceptuando festivos nacionales).

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
KPI Interacción	Tiempos máximos de resolución	90,00%	100%

El adjudicatario deberá utilizar una herramienta informatizada para la gestión de incidencias accesible por parte de Agencia EFE si así lo solicita.

7.1.3. Gestión del servicio

El adjudicatario deberá proporcionar el servicio solicitado de acuerdo a los requisitos establecidos en el PCAP y PPT. En caso de incumplimiento de dichos requisitos podrá ser penalizado según se indica a continuación de modo adicional a lo establecido en los indicadores anteriores.

A continuación se detallan unos **ANS adicionales** relacionados con la Gestión del Servicio: calidad, capacidad de respuesta del proveedor ante eventualidades, cumplimiento de plazos, etc.

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
I-01	Cumplimiento plazos de entrega de documentación	>=95%	100%
I-02	Cumplimiento de tiempo máximo empleado en la elaboración de informes críticos en caso de incidencia grave. Tiempo max. <= 2 días desde fecha finalización incidencia	>=95%	100%

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
I-03	Cumplimiento de hitos especificados en PPT, PCAP o en la Oferta del adjudicatario . Como hitos tanto las fases definidas en el plan de proyecto como cualquiera de las actividades descritas en PPT y que tengan una fecha de cumplimiento definida (por ejemplo, los informes mensuales de seguimiento). Tiempo < 1 día retraso respecto fecha prevista	>=95%	100%
I-04	Cumplimiento del periodo de solapamiento de un miembro del Equipo Mínimo del proyecto. T solapamiento = 160 días	100%	100%
I-05	Adecuación de conocimientos y/o perfiles del personal asignados a una actividad.	100%	100%

7.2. Penalizaciones

7.2.1. Principio de restablecimiento del servicio

En caso de incumplimiento del ANS, la prioridad será la subsanación en el menor tiempo posible y con el mínimo impacto para la Agencia EFE.

A nivel general, la operativa deberá asegurar que las medidas adoptadas son las oportunas y que son convenientemente documentadas y comunicadas a todos los agentes implicados, además de ser objeto de seguimiento específico, para lo que el proveedor emitirá un informe exhaustivo de las razones que han provocado el incumplimiento así como las medidas que se han adoptado en cada circunstancia.

7.2.2. Aspectos generales

Las definiciones de indicadores y valores objetivo han de ajustarse y revisarse de manera que las penalizaciones sean una excepción, y no la norma, siendo el foco de ambas partes la calidad y rendimiento del servicio.

Por otro lado, las penalizaciones sólo se aplicarán por decisión del órgano de contratación, considerando los siguientes criterios:

- Impacto operativo: impacto real sobre usuario final por la interrupción eventual de servicios por parte del proveedor.
- Recursos humanos: horas totales, desglosadas por perfil, de inactividad del personal de la Agencia EFE por inoperatividad de los servicios contratados al proveedor.
- Otras circunstancias y atenuantes.

Se efectuará con un control de penalidades al **trimestre**, calculándose en base a los datos mensuales consensuados, y serán comunicadas por la dirección del proyecto de la Agencia EFE, en el **primer mes del siguiente trimestre** donde se tomarán las decisiones oportunas.

Las penalidades se traducirán en importes económicos sustraíbles de la facturación mensual.

7.2.3. Cálculo de penalizaciones

Penalizaciones sobre KPIs del Acuerdo de Nivel de Servicio

Para cada uno de los indicadores disponibilidad de la plataforma y gestión de interacciones en el plazo de seguimiento seleccionado, se aplicará la siguiente fórmula de cálculo de penalidades en dicho periodo:

$$Penalización_{KPI} = \frac{ValorObjetivo_{KPI} - ValorAlcanzado_{KPI}}{ValorAlcanzado_{KPI}} \times 0,05 \times Importe_{Contrato}$$

Donde:

- KPI: puede ser “provisión servicio WordPress” o “disponibilidad WordPress”.
- Valor Objetivo: Objetivo del KPI (%)
- Valor Alcanzado: Valor conseguido para ese KPI en el periodo establecido (%)
- Importe contrato: Importe del contrato estimado para el periodo de medida (generalmente mensual)

Las cuantías de las penalidades a aplicar estarán acotadas según indica la LCSP (art.196)

El incumplimiento continuado o durante **dos (2) meses consecutivos** podrá ser causa objetiva de resolución del contrato aplicándose los efectos aplicables a la resolución de contratos incluida en la LCSP.

Penalizaciones adicionales

Para los indicadores relacionados con la gestión del servicio se han definido las siguientes penalizaciones.

Cod.	INDICADOR (ANS adicionales)	PENALIZACIÓN
I-01	Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.	Se penalizará con 1% el importe total de la factura mensual por cada día de retraso y por documento.
I-02	Tiempo máximo empleado en la elaboración de informes críticos en caso de incidencia grave.	Se penalizará con 1% el importe total de la factura mensual por cada día de retraso y por documento.
I-03	Los retrasos en cualquiera de los hitos especificados en PPT, PCAP o en la Oferta del adjudicatario . Como hitos tanto las fases definidas en el plan de proyecto como cualquiera de las actividades descritas en PPT y que tengan una fecha de cumplimiento definida (por ejemplo, los informes mensuales de seguimiento).	Se penalizará con un 1% el importe total de la factura mensual de la factura mensual por cada día de retraso en el hito marcado.

Cod.	INDICADOR (ANS adicionales)	PENALIZACIÓN
I-04	Por cada incumplimiento del periodo de solapamiento de un miembro del Equipo Mínimo del proyecto.	El adjudicatario será penalizado con un 1% del importe total de la factura mensual.
I-05	Por cada incumplimiento de conocimientos o perfiles del personal asignados a una actividad.	El adjudicatario será penalizado con un 2% del importe total de la factura mensual.

El incumplimiento de los ANS continuado o durante **dos (2) meses consecutivos** podrá ser causa objetiva de resolución del contrato.

8. Mejoras

El órgano de contratación valorará la viabilidad de las mejoras que el adjudicatario proponga en su oferta para el desarrollo de los trabajos.

Se entenderá por mejora toda propuesta de servicios o prestación adicional formulada por los licitadores en relación al objeto del contrato no incluido en los requisitos de los pliegos y que aporten valor añadido al servicio y/o al cliente.

En el PCAP se incluyen las Mejoras que Agencia EFE valorará en esta licitación.

9. Características particulares

9.1. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de Agencia EFE del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a Agencia EFE.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.
4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de Agencia EFE. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.
5. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a Agencia EFE, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y Agencia EFE, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con Agencia EFE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e. Informar a Agencia EFE acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

9.2. Tratamiento de los datos de carácter personal

9.2.1. Datos de carácter personal incluidos en la oferta

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, se informa que los datos de carácter personal del representante legal y/o de las personas de contacto que se señalen en la oferta del licitador, serán tratados e incluidos en un fichero de datos de carácter personal, titularidad de Agencia EFE, cuya finalidad será la gestión del procedimiento de licitación en curso y, en su caso, de la ejecución del contrato.

En el caso de que en la oferta de los licitadores se incluyan datos de carácter personal de otras personas (bien personas integrantes de la entidad oferente, bien de personas integrantes de otras empresas que forman parte de la oferta presentada), la empresa oferente deberá informar a todas ellas del tratamiento de sus datos personales en los términos recogidos en la presente cláusula, exonerando de toda responsabilidad a Agencia EFE.

Agencia EFE, como responsable del fichero, garantiza el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales facilitados a estos efectos dirigiéndose por escrito, con copia de su DNI, a la Asesoría Jurídica de Agencia EFE en la siguiente dirección: Avenida de Burgos, 8B 28036 Madrid. Asimismo, en la utilización de los datos personales incluidos en el fichero, Agencia EFE se compromete a respetar su confidencialidad y a utilizarlos únicamente de acuerdo con la finalidad especificada anteriormente.

9.2.2. Obligaciones del adjudicatario en relación con la normativa de protección de datos de carácter personal

Sin perjuicio de lo dispuesto específicamente en cuanto al cumplimiento de la Protección de Datos de Carácter Personal, el adjudicatario quedará obligado, como encargado del tratamiento, al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/1999 y del Real Decreto 1720/2007, y demás normativa concordante.

El adjudicatario responderá de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obliga a indemnizar a Agencia EFE, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en el Contrato como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Para el caso de que la ejecución del contrato no implique el tratamiento de datos personales, se prohíbe expresamente al adjudicatario el acceso a los datos personales.

A los efectos del artículo 13 de la Ley 15/1999, el adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de Agencia EFE y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

A estos efectos el adjudicatario deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el Real Decreto 1720/2007 de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

Para el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta del adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- A) Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por Agencia EFE y el adjudicatario.

B) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Agencia EFE.

C) Que el adjudicatario encargado del tratamiento y el tercero formalicen un contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la Ley Orgánica 15/1999.

Una vez cumplida la prestación contractual y siguiendo las instrucciones de Agencia EFE, el adjudicatario destruirá o devolverá los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

El adjudicatario deberá conservar debidamente bloqueados los datos de carácter personal en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con Agencia EFE.

Cuando Agencia EFE, en el marco del cumplimiento del contrato, facilite al adjudicatario el acceso a los datos personales, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información que los traten, y el adjudicatario preste sus servicios en los locales de Agencia EFE, se recabará por Agencia EFE el compromiso del personal del adjudicatario de cumplir los procesos de seguridad de Agencia EFE.

En los accesos remotos se prohíbe al adjudicatario incorporar los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los de Agencia EFE.

Agencia EFE, en los casos previstos en el Real Decreto 1720/2007, hará llegar al adjudicatario copia de su Documento de Seguridad que será de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Si el servicio fuera prestado por el adjudicatario en sus propios locales, ajenos a los de Agencia EFE, el adjudicatario deberá elaborar un Documento de Seguridad en los términos exigidos por el Real Decreto 1720/2007 o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y a Agencia EFE como el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

Para el caso de que, en el desarrollo de sus trabajos, el adjudicatario proceda a la recogida de datos de carácter personal o configure los medios de recogida, quedará obligado a disponer los medios necesarios para llevarlo a cabo y estará obligado a acreditar el cumplimiento de los deberes de información y consentimiento.

El adjudicatario deberá conservar a disposición de Agencia EFE durante el plazo exigido por la normativa vigente los medios de prueba que acrediten el cumplimiento del deber de información y consentimiento.

Agencia EFE, previa petición del adjudicatario, facilitará la leyenda informativa necesaria para cumplir con el deber de información.

Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales de Agencia EFE o del adjudicatario, será preciso que exista una autorización previa de Agencia EFE, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

El adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto a los datos de carácter personal.

Es responsabilidad exclusiva del adjudicatario el comunicar a su personal interno o externo, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones establecidas en este pliego, así como en su caso, en el contrato que pudiera derivarse, salvo aquellas excepciones previstas en ellos.

ANEXO 1. Estructura normalizada y contenido de la propuesta técnica

El contenido mínimo a incluir en la proposición técnica deberá incluir información sobre los siguientes conceptos:

- **Cuadro resumen** de carácter informativo de correspondencia con los criterios de valoración según el siguiente modelo/ejemplo:

Criterio de adjudicación			Resumen de características	Índice y página de la proposición técnica
Código	Descripción	Peso		
				SOBRE B

- **Resumen ejecutivo** (máximo 10 páginas). Resumen de la solución ofertada, medios y recursos propuestos y resto de información relevante para describir la propuesta del licitador.
- **Memoria técnica.** Descripción del alcance, objetivos y fases del servicio a prestar haciendo especial referencia a las especificaciones recogidas en el pliego de prescripciones técnicas y a los criterios de valoración según juicio de valor establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- **Mejoras propuestas,** de acuerdo a los criterios de valoración establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- **Organización,** especificando el modelo de gobierno, organigrama y perfiles del equipo de trabajo y plan de comunicación del servicio ofertado.
- **Plan operativo del servicio,** incluyendo modelos de servicios, metodologías aplicadas, descripción de los servicios ofrecidos etc....
- **Calidad del servicio.** Explicación de las medidas que se adoptarán para asegurar la calidad del servicio ofertado.
- **Experiencia personal.** Currículum Vitae y experiencia del personal asignado al proyecto siguiendo el modelo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y conforme a los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- **Anexos.** Se incluirá toda la información que el licitador considere oportuna para completar su propuesta.

Notas importantes:

- La oferta técnica, sin considerar los anexos, debe tener una extensión máxima **de 100 páginas**. Todas las propuestas que superen esta extensión podrán ser descartadas del proceso de valoración.
- Toda la oferta deberá ser presentada tanto en formato papel como electrónico editable.
- En ningún caso el licitador reflejará en la documentación del sobre B, información y documentación que deba incluirse en el sobre C, siendo causa de exclusión si así lo hiciera.

ANEXO II

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y PARA LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

El abajo firmante, D mayor de edad y con DNI número, en su condición de prestador de un servicio a la AGENICA EFE, S.A.U. se compromete a:

1. Al secreto profesional respecto de la información que por su condición hubiera llegado a conocer, debiendo guardar secreto durante la vigencia del contrato y con posterioridad a la finalización del mismo. Asimismo, deberá usar la citada información solo para el desempeño de sus funciones y nunca para otras finalidades.

Únicamente tendrá acceso a aquellos datos de carácter personal para los que esté autorizado por parte de la entidad y procederá a su tratamiento de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por la misma, no constituyendo, en ningún caso, dicho acceso cesión o comunicación de los datos, ni siquiera a efectos de su conservación, sino que se trata únicamente de una simple entrega de los mismos exclusivamente a los efectos de dar cumplimiento al acuerdo suscrito.

Se compromete a adoptar las medidas de índole técnico y organizativo necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Los ficheros y claves entregados podrán incluir sistemas de control como marcas diferenciadas en las copias u otro mecanismo, que permitan identificar el origen exacto del uso indebido, a fin de determinar responsabilidades en el incumplimiento de las obligaciones mencionadas en esta cláusula.

2. No revelar a persona ajena a la empresa la información a la que haya tenido acceso por el ejercicio de su actividad dentro de la empresa.

3. Cumplir con la normativa vigente en Protección de Datos, en particular la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* y disposiciones complementarias.

4. Cumplir los compromisos anteriores incluso después de extinguida la relación contractual.

5. Devolver a la finalización de la prestación de servicios cuantos soportes contengan datos de carácter personal derivados de dicha prestación, procediendo al borrado de aquellos que se encuentren en su poder por cualquier medio, ya sea manual o automatizado, de forma que se garantice plenamente la devolución de los datos a la entidad.

Como prestador de un servicio, es responsable del daño que pudiera derivarse por el incumplimiento de los preceptos anteriores y resarcirá a la empresa de las sanciones que esta deba satisfacer debido a dicho incumplimiento.

Asimismo, para el caso de que tenga acceso a equipos informáticos que contengan datos de carácter personal, se compromete a:

1. No instalar de *motu proprio* ningún producto informático en ordenadores y sistemas de información de la organización. Todas aquellas aplicaciones necesarias para el desempeño de su

trabajo serán instaladas únicamente por personal del departamento de sistemas de información o empresa prestataria de los servicios informáticos.

2. No utilizar los recursos de los sistemas a los que tenga acceso para uso privado o para cualquier otra finalidad diferente de las encomendadas por la entidad ni recursos ajenos a la entidad para llevar a cabo sus funciones dentro de la misma sin contar previamente con autorización.

3. Autorizar posibles inspecciones, por parte de departamento de sistemas a cualquier equipo informático.

Como prestador de un servicio, responderá directamente ante la Agencia de Protección de Datos y frente a terceros de los incumplimientos que se pudieran derivar de las condiciones anteriores.

Se le notifica que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la entidad remitiendo su solicitud por escrito o bien en la dirección postal Avenida de Burgos nº8b de Madrid (28036) o bien en la dirección de correo electrónico lopd@efe.es.

En Madrid, a de de

Firma