



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL ALOJAMIENTO DE LOS PORTALES Y SITIOS WEB DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO (EXPTE. 20260036)

1.- ANTECEDENTES

El Instituto de Estudios Fiscales (IEF) mantiene diversos portales web institucionales y operativos que constituyen un canal esencial de comunicación con ciudadanos, empresas, investigadores y otras administraciones públicas. Estos portales proporcionan información institucional, acceso a publicaciones, servicios electrónicos y contenidos formativos, por lo que requieren un entorno de alojamiento que garantice alta disponibilidad, rendimiento, seguridad y capacidad de evolución.

El servicio actualmente en vigor, definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Servicio de Alojamiento Web con Servidor Dedicado (Expte. 00020210079), finaliza el 30/06/2026, lo que hace necesaria la licitación de un nuevo servicio para asegurar la continuidad operativa de los portales y evitar interrupciones que impactarían en la prestación de servicios públicos.

De acuerdo con el análisis técnico realizado por la unidad de tecnologías del IEF, la infraestructura interna del IEF no dispone de recursos suficientes para absorber de forma segura y fiable las cargas asociadas al alojamiento web institucional. Entre las limitaciones detectadas se incluyen las siguientes:

- Capacidad de hardware insuficiente para soportar picos de carga y necesidades de escalabilidad;
- necesidad de renovación de equipos y actualización de sistemas que no puede abordarse en los plazos disponibles;
- falta de alta disponibilidad nativa en la infraestructura actual;
- limitaciones en redundancia, replicación y tolerancia a fallos;
- dependencia de recursos internos de soporte técnico que no pueden cubrir un servicio 24x7.

Estas circunstancias hacen necesario recurrir a proveedores especializados que garanticen infraestructuras optimizadas y niveles de servicio adecuados.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es disponer de una infraestructura de servidores virtuales (VPS) y almacenamiento alojados en un Centro de Proceso de Datos externo ubicado en la Unión Europea, teniendo en cuenta, además los siguientes aspectos:

- soporte 24x7,
- medidas de seguridad ENS medio,
- copias de seguridad y DRP,



- monitorización y mantenimiento,
- conectividad y disponibilidad garantizada,
- migración desde el servicio actual.

3.- REQUISITOS GENERALES

Dos (2) servidores virtuales (VPS) con las siguientes características para cada uno:

- Estar protegido por un Firewall perimetral (anti DDOS), WAF y EPS/EDS.
- vCPUs: 8 núcleos.
- RAM: 32 GB.
- Acceso por RDP mediante VPN o similar.
- Licencia de Windows Server 2022/2025.
- Licencia de SQL Server 2022.
- Disco duro de 2 TB de alto rendimiento (SSD o similar).
- Dirección IP fija.
- Servicio de Backup diario.
- Sin límite de tráfico.
- Acceso por escritorio remoto

Se prestará soporte técnico a la tarea de despliegue del VPS a partir de una imagen de MV de Hyper-V suministrada por el propio IEF.

4.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

La infraestructura deberá cumplir con las siguientes certificaciones:

- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad nivel Medio (se considerará también válido un nivel superior)
- Certificación ISO/IEC 27001:2022 Sistema de gestión de la seguridad de la información
- Certificación UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.

El CPD donde se aloje la infraestructura debe cumplir con las siguientes características:

- Ubicación en la Unión Europea.
- Conectividad redundada.
- CPD TIER III o superior, con una disponibilidad garantizada de, al menos, 99.982%.

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE LA PRESTACIÓN

La calidad del servicio ofrecido por el adjudicatario se comprobará mediante Acuerdos de Nivel de Servicio.

- Indicadores de calidad del servicio o prestación y procedimiento para medir su valor.



- Condiciones dentro de las cuales se considera que el servicio se ejecuta con la calidad exigida.
- Las acciones que se tomarán en caso de que los servicios se presten con una calidad menor que la esperada, consistirán en descuentos al importe de facturación y, en su caso, rescisión del contrato.

El adjudicatario presentará mensualmente informes detallados sobre los niveles alcanzados por los indicadores de calidad con toda la información justificativa de dicha medición, así como la situación de cumplimiento de los niveles exigidos, que será contrastado por el responsable del contrato del IEF.

La criticidad de una incidencia se refiere a su efecto en los procesos de negocio soportados por el servicio afectado:

Criticidad	Descripción
Alta	Impacto grave en los procesos de negocio: el servicio afectado está parado o en funcionamiento altamente degradado
Baja	Resto de situaciones

Los indicadores son:

- **Tiempo de respuesta.** Se define como el tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia es notificada al equipo del servicio, utilizando el procedimiento establecido, hasta que queda constancia de que la incidencia está siendo atendida por el equipo del servicio.
- **Tiempo de resolución.** Se define como el tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia es atendida por el equipo del servicio, utilizando el procedimiento establecido, hasta que se da por cerrada.

Las peticiones que de forma acordada entre el IEF y el adjudicatario necesiten de un tiempo de resolución mayor que el establecido en la Tabla 4 no se tendrán en cuenta para el cálculo del indicador.

Los plazos de respuesta y resolución exigidos para las incidencias dependerán de su criticidad. A continuación, se recogen los plazos máximos de respuesta y resolución exigidos para dichas incidencias a contar desde su comunicación al contratista:



Indicador	Respuesta	Resolución
Incidencia criticidad alta	En 15 minutos	En el siguiente día laborable en el IEF
Incidencia criticidad baja	EN 2 horas	En los siguientes 2 días laborable en el IEF
Peticiones	En el siguiente día laborable en el IEF	En los siguientes 2 días laborable en el IEF

6.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá colaborar activamente en el proceso de traspaso, proporcionando el apoyo técnico necesario para garantizar una transición sin interrupciones. Esta colaboración incluirá:

- soporte al nuevo proveedor o equipo técnico designado por el IEF;
- acceso controlado a la infraestructura para realizar tareas de copia, migración o exportación;
- entrega de documentación técnica, credenciales y configuraciones;
- reuniones de coordinación necesarias para la correcta cesión del servicio.