

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL REGISTRO DE MUSEOS IBEROAMERICANOS

Ref.: SIM. 10/2022

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de alojamiento y mantenimiento de la aplicación y de la web pública del Registro de Museos Iberoamericanos.

2.- ALCANCE

La prestación del servicio deberá ceñirse escrupulosamente a las necesidades de las plataformas virtuales del RMI descritas en los siguientes apartados, y a los datos que albergan, con el objeto de asegurar el óptimo funcionamiento de las mismas. Paralelamente, se contempla la posibilidad de incorporar actualizaciones y mejoras, dentro del marco de la prestación del servicio y de la bolsa de horas que completa el contrato.

3.- ANTECEDENTES

El Programa Ibermuseos es una instancia intergubernamental para el fomento y la articulación de políticas públicas museológicas, el desarrollo sostenible y la integración de los museos en el Espacio Cultural Iberoamericano. Tiene como objetivos contribuir a la protección del patrimonio museológico, fortalecer la función social de los museos y perfeccionar la gestión e las instituciones museales de la región.

Para la consecución de los fines del Programa, en el Plan Operativo Anual aprobado para 2022 en reunión virtual del Comité Intergubernamental, se especifican los objetivos, las líneas de acción, resultados y actividades necesarias para su consecución. En el marco de los mismos, más concretamente de sus objetivos estratégicos 2 y 3, se integra la labor de la mesa técnica del Observatorio Iberoamericano de Museos (OIM).

El OIM incentiva la investigación, la creación de conocimiento y el desarrollo de herramientas con las que contribuir al perfeccionamiento de la gestión de instituciones y procesos museológicos de la región, cuya coordinación es responsabilidad de España a través de la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Cultura y Deporte.

El OIM es el responsable de la creación del Registro de Museos Iberoamericanos (en adelante RMI), una plataforma cuyo fin es promover el conocimiento y la comprensión de la riqueza y diversidad museal de Iberoamérica, facilitando el intercambio de información entre las administraciones y profesionales competentes en materia de museos y

contribuyendo a fomentar las redes de colaboración y el establecimiento de estrategias comunes. Se conforma como una base de información sistematizada, consensuada, comparable y avalada institucionalmente por cada país, en el ámbito de la cooperación internacional y del Programa Ibermuseos.

El RMI se articula mediante una aplicación informática que acoge en la actualidad los datos básicos de en torno a más de 8.300 museos de 18 países, si bien se espera que en el futuro llegue a albergar los casi 10.000 museos que existen en los 22 países que forman parte de la comunidad iberoamericana.

Se conforma como una base de información sistematizada, consensuada, comparable y avalada institucionalmente por cada país, en el ámbito de la cooperación internacional y del Programa Ibermuseos.

Tras 5 años del lanzamiento público del proyecto, se hace necesario dar continuidad a su alojamiento y mantenimiento. Para ello, desde el Programa Ibermuseos a través del OIM, y bajo la coordinación de la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España, se ha solicitado a la Organización de Estados Iberoamericanos como Organismo Internacional que otorga personalidad jurídica operativa al Programa y gestiona parte de sus recursos económicos, que convoque una licitación para la selección y contratación de los servicios que se describen en este pliego y en el de cláusulas administrativas

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Servicio de alojamiento y mantenimiento de la aplicación web (<http://rmi.ibermuseos.org/>) que alberga la base de datos del RMI y de la web que da visibilidad pública a parte de los contenidos guardados en la primera (<http://www.rmiberoamericanos.org/>).

La prestación del servicio deberá ceñirse escrupulosamente a las necesidades de las plataformas virtuales del RMI descritas a continuación, y a los datos que albergan, con el objeto de asegurar el óptimo funcionamiento de las mismas. Paralelamente, se contempla la posibilidad de incorporar actualizaciones y mejoras, dentro del marco de la prestación del servicio y de la bolsa de horas que completa el contrato.

4.1.- Servicios a contratar: Características de la aplicación del RMI y de la web pública objeto del contrato.

El sistema del RMI es una plataforma WEB, basada en tecnología .NET y arquitectura en tres capas, con patrón MVC, capa de presentación HTML5 & CSS3, y con BBDD en MS SQL Server 2019 y extensiones documentales Full Text (SFT).

- HTML5, CSS3, JQUERY.
- ASP.NET MVC45, C#, Framework 4.7, WEB API.

- Microsoft SQL Server 2019, con SSRS (Reporting Services) y SSAS (Analysis Services).
- Microsoft Practices Unity.
- Entity Framework.
- SVN.
- Archivos de Recursos para el Multilingüismo.
- Servidores Web IIS 10.
- SO Windows 2019 Server

4.1.1.- Alojamiento

Se deberá proveer de una plataforma en modalidad de hosting o nube pública, que preste servicio a través de dos servidores, y cuyas características técnicas mínimas que deban ofertar sean las actuales en las que se encuentra implantada la plataforma, que se describen a continuación:

- **UN SERVIDOR:** Destinado al montaje IIS, alojamiento de las aplicaciones, ficheros y fotografías de los museos
 - Sistema operativo: WINDOWS 2019 SERVER R2
 - BIPROCESADOR con 3.5 GB RAM
 - VIRTUAL MACHINE
 - SERVIDOR WEB: IIS 10
 - SGBDR: MS-SQL SERVER 2019 o superior con SFT
 - HD: Mínimo 300 GB para alojamiento de BD y ficheros.
 - IP pública fija.
 - Servidor alojado en DOS POOL de aplicaciones diferentes, quedando destinado el primero de ellos a albergar la aplicación del RMI y el segundo a alojar la página Web pública.
 - 1 Disco duro de back up con iguales prestaciones que el original.
 - Se abrirán los puertos estrictamente necesarios para la conexión HTTP/HTTPS y para gestión y mantenimiento de la plataforma.
- **UN SERVIDOR:** Destinado al montaje del Sql Server, la base de datos.
 - SO WINDOWS 2019 SERVER R2
 - BIPROCESADOR y 14 GB RAM
 - SERVIDOR WEB: IIS 10 o SUPERIOR
 - SGBDR: MS-SQL SERVER 2019 con SFT
 - Virtual machine.
 - IP pública fija
 - HD: Mínimo 200 GB escalable hasta 500 GB
 - 1 HD para backup con las mismas características del original.

Se estima un máximo de 20.000 conexiones mensuales, con una transferencia de hasta 30 GB de datos mensuales.

Se estima que el material almacenado en la nube, comprenderá entre 5 y 12 gigas, aproximadamente.

Dado el carácter internacional del proyecto se debe dar una disponibilidad de 24x5x365, con un SLA 99% soportado por el proveedor del Hosting.

La plataforma ofertada deberá respetar y no vulnerar las políticas de protección de datos vigentes en los países participantes en el RMI (22 países iberoamericanos). Estos datos **no contemplan** informaciones personales.

4.1.2.- Servicio de mantenimiento y soporte:

El adjudicatario deberá proveer un servicio de mantenimiento y soporte CAU operativo, no exclusivo, de la plataforma servidora en modalidad 24x5x365, cuya finalidad sea la de asegurar el buen funcionamiento de la infraestructura, administración de rendimiento y espacio, seguridad y respaldo, restauración de datos, consultas técnicas, actualización de la plataforma técnica, actualización del software del producto, etc.

El oferente debe contar con un equipo de técnicos suficiente, no nominales, que sin ser exclusivos, aseguren el correcto funcionamiento de la plataforma, debiendo proveer el uso de 25 horas anuales, en concepto de bolsa, dichas horas no es obligatorio consumirlas.

El uso de la bolsa de horas puede destinarse, si el cliente así lo solicita, a la implementación de la plataforma, mantenimiento correctivo, a la importación de datos de museos, a informar de los problemas técnicos que puedan producirse durante el proceso de inclusión de datos de museos, y a cualquier otra tarea que el OIM estime necesaria para el adecuado funcionamiento de la aplicación del RMI, incluida la exportación de datos contenidos en la aplicación.

La oferta incluirá el mantenimiento de dominio y licencias que serán adquiridas por el adjudicatario por cuenta y en nombre de la OEI y serán entregadas a ésta al concluir su prestación del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará las claves de administración de la plataforma servidora (IIS, dominios y SQL server) a los usuarios de perfil técnico-informático que indique el OIM, y pondrá los medios de seguridad necesarios para evitar accesos indebidos por personas ajenas tanto a las aplicaciones como a los datos e imágenes alojados.

En caso de que la bolsa de horas anuales fuese consumida y fuese necesaria la ampliación de las 25 horas iniciales, estas serán prestadas facturándose al mismo importe hasta que se cumpla dicho año. Las horas serán facturadas según se consuman en el periodo de facturación y por el importe indicado en la propuesta económica. En caso de

que la totalidad de las horas no se utilicen dentro del período del contrato, no serán facturadas.

4.2.- Gestión y seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria será responsable del seguimiento y reporte de los servicios prestados, así como de las peticiones del cliente.

El servicio será gestionado mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que mida al menos:

- Tiempo de respuesta a consultas.
- Tiempo de respuesta y finalización a intervenciones.
- Cumplimiento del ANS en relación a la plataforma servidora: rendimiento, disponibilidad, etc.

Se velará además por la rápida gestión, seguimiento y solvencia de las peticiones y /o incidencias planteadas.

Para velar por el correcto seguimiento de la prestación del servicio de alojamiento y mantenimiento de la aplicación informática y web pública del RMI, y el cumplimiento del ANS, se realizarán, siempre que los responsables de la gestión del proyecto (el OIM) lo soliciten, reuniones de seguimiento, las cuales no supondrán una reducción del tiempo de la bolsa de horas contratada.

La empresa adjudicataria designará un coordinador de proyecto que será responsable de la gestión y comunicación con el cliente y de trasladar todas las cuestiones planteadas por este a su equipo y viceversa.

5.- RESPONSABILIDADES

La organización contratante OEI será responsable de:

- Facilitar el acceso a los datos que deberán ser migrados desde la actual plataforma de alojamiento.
- Velar por la calidad del servicio.
- Asegurar los pagos correspondientes.

Serán de responsabilidad exclusiva de la empresa consultora:

- Prestar el servicio contratado óptimamente.
- Cumplir con los plazos y las necesidades técnicas requeridas para la realización del servicio con calidad.
- La disponibilidad de todos los recursos personales y técnicos necesarios para el cumplimiento de los servicios requeridos con calidad.
- Contar con factura legal y facturar correctamente en los plazos definidos en esta licitación.

6.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Los/las licitadores/as presentarán una memoria técnica que contenga los criterios y soluciones planteadas para responder a los objetivos que se detallan en los apartados anteriores. La memoria técnica deberá incluir como mínimo los siguientes apartados:

- **Propuesta Técnica.** Con el detalle de cómo se prestarán los servicios descritos anteriormente en este pliego. La misma debe incluir:
 - **Metodología** para la realización del trabajo (equipo humano/recursos/herramientas).
 - **Metodología de implementación** de las prescripciones técnicas descritas en este pliego para el alojamiento de la aplicación informática del RMI y de la web pública, indicando al menos:
 - Descripción del plan de alojamiento ofertado.
 - Plan de soporte y detalle del acuerdo de nivel de servicio (ANS).
 - Plan de copias de seguridad periódicas, que respalde tanto la información de la base de datos textual como de la gráfica.
 - **Cronograma de trabajo.** El/la licitador/a deberá definir un cronograma de trabajo detallado y especificado por etapas.
- **Ejemplos de trabajos anteriores del equipo propuesto.** Los/las licitadores/as deberán presentar ejemplos y referencias de otros trabajos realizados por el equipo y que sigan la misma línea del servicio objeto de este concurso.
 - **Currículum vitae** del equipo propuesto para el proyecto.

Cada propuesta deberá especificar de manera escueta y esquemática los recursos y soluciones planteadas incluyendo la documentación necesaria (hasta un máximo de 20 páginas) para explicar la metodología de trabajo durante todo el proceso para obtener el producto final.

La mayor puntuación será otorgada, atendiendo a los criterios de adjudicación descritos en el punto 7 del presente pliego.

En relación a la formación, conocimiento y experiencia del personal que participará en el proyecto, la OEI podrá, en cualquier momento del procedimiento, solicitar al adjudicatario la acreditación de los criterios de adjudicación establecidos en el apartado 7 del presente documento. Se podrá solicitar la acreditación de los títulos académicos y referencias de terceros respecto a la experiencia profesional.

7.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

Valoración técnica (100 puntos en total)		
Propuesta técnica (Máximo 83 puntos)		
Propuesta técnica para el alojamiento de la aplicación informática del RMI y de la web pública objeto del contrato Mediante los documentos: - Descripción del plan alojamiento ofertado - Plan de soporte y detalle del acuerdo de nivel de servicio (ANS).		Máximo 50 puntos
Mejoras e iniciativas propuestas		Máximo 33 puntos
Experiencia del personal asociado al proyecto (Máximo 17 puntos)		
Experiencia en alojamientos de aplicaciones similares.	De 1 a 2 alojamientos 8 puntos De 3 a 4 alojamientos 11 puntos De 5 a 6 alojamientos 15 puntos Más de 6 alojamientos 17 puntos	17 puntos

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Administrativas.

8.- VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión, verificación y coordinación de todos los aspectos técnicos, así como los productos establecidos en los presentes Pliegos de Condiciones estarán lideradas por el responsable del contrato.