



Servicio de alojamiento de la WEB de Canal Extremadura
www.canalextramadura.es



924 38 2000



ofertas.cexma@canalextramadura.es

1 Objeto

El objeto de estas bases es la contratación de un servicio gestionado de alojamiento WEB. La duración se establece entre el 1 de abril de 2018 y el 30 de marzo de 2020, con posibilidad de ejecutar prorrogas anuales hasta un total de 2..

2 Situación actual

Actualmente el servicio se encuentra alojado en Acens, con las siguientes características:

- Servidor virtual para de frontend (Apache)
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 100 GB de espacio en disco en cabina de alto rendimiento
 - 300 GB de espacio en disco en cabina SATA
- Servidor virtual de backend (MySQL)
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 200 GB de espacio en disco en cabina de alto rendimiento
- Servidor virtual gestión/pruebas
 - 2 vCPU
 - 4 GB de memoria RAM
 - 50 GB de espacio en disco en cabina de alto rendimiento
 - 200 GB de espacio en disco en cabina SATA

En cada servidor virtual, además del SO y el software específico para LAMP y CMS Drupal, corren clientes de monitorización y agentes de backup

El ancho de banda garantizado es de 4Mbps y con un servicio de firewall compartido avanzado para la detección y bloqueo de ataques, sobre el que además permite la definición de hasta 30 reglas personalizadas.

El servicio se completa con un sistema avanzado de monitorización y de backup, que incluye incremental diario y semanal de has 500 GB en origen, con agentes específicos para BBDD MySQL, ficheros, así como de maquina virtual.

El sitio WEB recibe una media de 10.000 visitas diarias, con una media de 26.000 páginas servidas.

También se incluye la gestión de DNS y alojamiento de los siguientes dominios:

<u>Dominio</u>	<u>Fecha de expiración</u>
canalextramadura.mobi	25/09/2018

canal-extremadura.es	09/10/2018
extremaduratv.es	19/10/2018
canalextrmadura.es	12/11/2018
canalextrmadura.org	24/11/2018
canalextrmadura.info	24/11/2018
rtvextrmadura.com	28/01/2019
canalextrmadura.tv	14/12/2018

3 Servicios solicitados

Los servicios actuales se consideran como los requisitos mínimos para la nueva arquitectura propuesta, incluyendo la gestión de LAMP, soporte y servicio de resolución de incidencias.

El CPD donde se aloje el servicio deberá contar con la infraestructura necesaria que minimice los tiempos de indisponibilidad. Las características del mismo se deberán reflejar en la oferta, así como aquellos elementos de eficiencia energética.

Se deberá ofrecer la infraestructura necesaria, así como las comunicaciones, sistemas de seguridad ante ataques (permitiendo definir regla personalizadas), de gestión, monitorización y backup.

Se deberá especificar la conectividad existente en el centro que soporta el alojamiento con los principales operadores nacionales, y con Espanix

En cuanto al software, se deberá ofrecer instalado (y posteriormente gestionado) en el servidor adecuado, el conjunto de elementos LAMP:

- Sistema operativo LINUX
- Servidor WEB Apache, PHP
- Servidor de base de datos MySQL

Los módulos, librerías y versiones, serán las habitualmente utilizadas para el uso conjunto con Drupal, y serán detalladas en el momento de la instalación.

Los servicios de migración desde el hosting actual al nuevo alojamiento, deberán también ser asumidos.

Se deberá ofrecer un sistema para contingencia, para casos donde el servicio se vea interrumpido o degradado, que permita levantar una máquina virtual en el menor tiempo posible (deberá especificarse en la oferta) con las mismas características de las que presente problemas, utilizando copia de seguridad de máquina virtual.

Las características mínimas de los servidores son:

- Servidor virtual para de frontend (Apache)
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 100 GB de espacio en disco en cabina de alto rendimiento
 - 300 GB de espacio en disco en cabina SATA
- Servidor virtual de backend (MySQL)
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 200 GB de espacio en disco en cabina de alto rendimiento
- Servidor virtual gestión/pruebas
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 200 GB de espacio en disco en cabina SATA

La conectividad garantizada debe ser a menos de 4 Mbps, con al menos 2 IP públicas disponibles.

También se solicita un entorno tipo VPS, el mismo se usará para entornos de test, relacionados o no con el desarrollo web, con lo que estará disponible bajo demanda, y tendrá una cuota fija junto con el resto de elementos solicitados, y otra variable dependiente del tiempo de utilización, con las siguientes características mínimas:

- Servidor virtual
 - 8 vCPU
 - 16 GB de memoria RAM
 - 100 GB de espacio en disco en cabina SATA

El sistema de backup debe contemplar la copia de incremental diaria y completa semanal de ficheros y máquina virtual completa, así como el agente específico para MySQL.

El proveedor de servicio deberá de contar con una herramienta WEB para gestionar los DNS alojados, gestión de peticiones e incidencias, estadísticas y monitorización, logs ... También deberá facilitar el acceso root de forma remota por SSH

Es necesaria también a los mismos efectos una dirección de correo electrónico y atención telefónica (al menos en horario de L-V de 9 a 18 horas, y de 24 horas en el caso de pérdida del servicio).

Se debe incluir la operación y gestión de toda la infraestructura:

- Hardware virtual / Software LAMP
- Seguridad / Firewall
- Monitorización, gestión de incidencias, recuperación ante contingencias

Deberá permitir la administración remota de los servicios relacionados con el mantenimiento de la web que aloja, poniendo a disposición un panel o similar sobre el que poder realizar operaciones básicas además del acceso remoto a los servidores mediante SSH con usuario root, así como el acceso a los logs del sistema, poder arrancar/detener servicios, y acceso a MySQL

Para la gestión de incidencias se establecen dos categorías:

- Correctivas / Evolutivas no urgentes. Son aquellas que conducen a mejorar el servicio, sin que el mismo se vea afectado gravemente. En este caso la atención a las mismas son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, con tiempos de respuesta inferiores a 1 hora y de resolución inferior a las 24 horas.
- Correctivas / Contingencia. Son aquellas conducentes a restablecer el servicio, bien porque el mismo deja de estar disponible o por una pérdida significativa en la calidad del mismo. Para este tipo, la atención debe ser todos los días de la semana 24x7, con tiempos de respuesta inferiores a 30 minutos, y de resolución inferior a 2 horas.

4 Acuerdos de nivel de servicio

El servicio deberá de tener un soporte para atender a las incidencias urgentes y las de mantenimiento no urgentes, con los siguientes tiempos mínimos en cada uno de los tipos:

- Para incidencias muy urgentes con ausencia de disponibilidad de los servicios, la atención será de 24x7x365 con:
 - Tiempo de respuesta: 15 minutos
 - Tiempo de resolución: 2 horas
- Para incidencias urgentes con servicios degradados que afectan de forma significativa a la experiencia de usuario, la atención será 24x7x365 con:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de resolución: 4 horas
- Para incidencias de actuación planificada, la atención será de lunes a viernes de 09 a 17

La disponibilidad del servicio de este lote será al menos del 98% en cómputo mensual.

Sólo se permitirá un máximo de 2 incidencias muy graves al mes, si de forma consecutiva se repiten durante más de 3 meses, puede dar lugar a la rescisión del contrato

La penalización (acumulativa: disponibilidad mensual y duración máxima por incidencia) por incumplimiento será de un 0,2% de la factura mensual por cada minuto que exceda de lo permitido.