11 de noviembre de 2025

Prestación de servicio de mantenimiento, diseño y desarrollo de la Web Corporativa de Innobasque

INNOBASQUE

Contenido

1. Contexto ... 3
¿Qué hacemos? ... 3
Organización ... 3
2. Objeto ... 4
3. Alcance del servicio ... 5
LOTE 1: Servicio de Soporte y Mantenimiento Web Integral ... 5
LOTE 2: Servicio de Diseño y Desarrollo Web Evolutivo ... 6
4. Metodología del Servicio ... 8
5. Medios humanos y Equipo de Trabajo ... 9
6. Plazo de Ejecución ... 11
7. Presupuesto, certificación y duración del contrato ... 12
8. Criterios de adjudicación (Lote 1) ... 13
Criterios cuantificables por juicio de valor (máximo 49 puntos) ... 13
Criterios Cuantificables por Formula (máximo 51 puntos) ... 14
9. Criterios de adjudicación (Lote 2) ... 16
Criterios cuantificables por juicio de valor (máximo 49 puntos) ... 16
Criterios Cuantificables por Formula (máximo 51 puntos) ... 17
10. Confidencialidad ... 18
11. Propiedad Intelectual ... 19
ANEXO I: Inventario ... 20
ANEXO II: Niveles de Servicio (Lote 1) ... 22
Actuaciones de Mantenimiento Correctivo ... 22
Mantenimiento Preventivo ... 23
Incumplimiento de los Niveles de Servicio ... 23

1. Contexto

Según los estatutos de Innobasque: "El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca. " La Agencia Vasca de la Innovación - Innobasque aspira a hacer de Euskadi una región líder en innovación en Europa. Desde nuestra creación en 2007, hemos trabajado para consolidar un ecosistema en el que la innovación sea el núcleo central, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico y a la competitividad del País Vasco. Entendemos que la innovación no es sólo un proceso técnico o empresarial, sino también social y cultural, transversal a todos los sectores y organizaciones en lo que se articula una sociedad. Contamos con más de 900 entidades socias. Creo que este párrafo no aporta mucho para el objeto del contrato.

¿Qué hacemos?

Monitorizamos: Monitorizamos tendencias de innovación para anticiparnos al futuro.

Evaluamos: Asistimos al Gobierno Vasco en la monitorización y evaluación del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI) Euskadi 2030.

Actuamos: Ayudamos a las organizaciones a innovar a través de acciones que hemos creado experimentando con nuestros socios. Apoyamos la internacionalización de la I+D+i de las empresas, inspiramos vocaciones en ciencia y tecnología entre la juventud, y fomentamos la innovación en las pymes.

Socializamos: Visibilizamos la innovación como un medio para mejorar la competitividad empresarial y la de los territorios para que todas las personas que viven en Euskadi tengan una alta calidad de vida.

Organización

Innobasque cuenta con un equipo interno formado por 37 personas. Las unidades operativas son dos: Políticas de CTI e innovación empresarial. Los servicios corporativos incluyen las unidades de Finanzas y Control, Comunicación y Recursos y Sistemas.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a una empresa especializada que preste a Innobasque un servicio integral para su sitio web corporativo (https://www.innobasque.eus/) , asegurando su correcto funcionamiento, seguridad, rendimiento y evolución.

El servicio se divide en dos lotes independientes:

LOTE 1: Servicio de Soporte y Mantenimiento Web Integral. Tiene como objetivo garantizar la estabilidad, seguridad y rendimiento óptimo del sitio web actual, basado en WordPress.

LOTE 2: Servicio de Diseño y Desarrollo Web Evolutivo. Tiene como objetivo prestar, bajo demanda, servicios de diseño y desarrollo para crear nuevas funcionalidades, secciones o realizar rediseños en el sitio web.

Una misma empresa podrá presentarse a uno, o a los dos lotes.

3. Alcance del servicio

LOTE 1: Servicio de Soporte y Mantenimiento Web Integral

Este lote cubre todas las acciones preventivas y correctivas necesarias para garantizar la salud y el buen funcionamiento del sitio web.

Mantenimiento Preventivo:

Soporte del Sistema: Administracion, soporte y actualizacion del S.O Linux (Ubuntu) en la que esta alojada la web.

Gestion de copias y mantenimiento de plugins: Sera necesario la gestion de las copias de seguridad y el mantenimiento optimo de la configuracion de los distintos plugins que componen la web en la actualidad y en el futuro.

Actualización periódica de la plataforma Web: Incluye la actualización controlada y segura del núcleo de WordPress, los temas y todos los *plugins* instalados, realizándose en un entorno de pruebas (staging) antes de pasar a producción.

Monitorización de seguridad: Supervisión continua para detectar y prevenir vulnerabilidades, malware, intentos de acceso no autorizado y otros riesgos de seguridad.

Optimización del rendimiento: Configuración y optimización del sitio web, optimización de la base de datos, y optimización de elementos multimedia para asegurar tiempos de carga rápidos.

- Se valorará positivamente una propuesta detallada para mejorar la velocidad de carga y el rendimiento general del sitio web

Informes periódicos: Entrega de un informe mensual detallando las acciones de mantenimiento realizadas, el estado de seguridad, el rendimiento del sitio y notificaciones de caídas si las hubiera.

Mantenimiento Correctivo:

Soporte ante caídas o fallos críticos: Asistencia prioritaria en caso de caída total o parcial del sitio web o problemas de acceso.

Diagnóstico y solución de errores: Identificación y resolución de cualquier error técnico que afecte al funcionamiento del front-end o back-end del sitio.

Reparación post-actualización: Solución de cualquier problema de compatibilidad o funcionalidad provocado por la actualización de *plugins*, temas o el núcleo de WordPress.

Mantenimiento Evolutivo:

Instalacion de plugins y/o software adicional: Bajo peticion de Innobasque, se podran requerir instalaciones o actualizaciones de plugins y/o software adicional en la plataforma.

Además de las incidencias expresamente detalladas, el presente pliego incluye cualquier otra incidencia de similar naturaleza o que pueda considerarse equivalente en su alcance y efectos.

LOTE 2: Servicio de Diseño y Desarrollo Web Evolutivo

Este lote cubre la prestación de servicios bajo demanda para la mejora y evolución del sitio web. Todas las actuaciones se solicitarán previamente y requerirán una valoración económica y de plazos antes de su ejecución.

Servicios de Diseño y Desarrollo:

Creación de nuevas secciones y páginas: Diseño y desarrollo de nuevas secciones o páginas específicas, garantizando la coherencia con la identidad gráfica y la funcionalidad existente.

Rediseño de secciones existentes: Actualización y rediseño de páginas o secciones para adaptarlas a nuevas necesidades de comunicación o tecnológicas.

Desarrollo de nuevos formatos de contenido: Integración de elementos gráficos o interactivos como infografías, iconografía personalizada, calculadoras, etc.

Garantía de accesibilidad y diseño *responsive*: Todos los desarrollos deberán cumplir con las normativas de accesibilidad (WCAG 2.1 AA) y asegurar una visualización y funcionamiento perfectos en ordenadores, tablets y móviles.

Mejoras en UI/UX y Arquitectura de la Información: Propuestas y ejecución de mejoras en la experiencia de usuario y en la estructura de contenidos para facilitar la navegación.

Pruebas y documentación: Todos los desarrollos deberán ser probados exhaustivamente antes de su publicación. Se deberá entregar la documentación técnica necesaria que facilite su mantenimiento futuro.

Migración y adaptación de plantillas y páginas creadas en Gutenberg a Elementor: El adjudicatario será responsable de realizar la conversión y adaptación progresiva de las plantillas y páginas actualmente desarrolladas en el editor Gutenberg de WordPress, trasladándolas al entorno de maquetación Elementor.

- **Carácter progresivo y bajo demanda**: La migración se llevará a cabo de forma gradual, siguiendo un calendario flexible marcado por las solicitudes del equipo de Comunicación de Innobasque. Las prioridades de adaptación serán definidas por dicho equipo, comenzando por las plantillas de mayor uso o relevancia estratégica para la organización y avanzando posteriormente hacia la mayor cantidad posible de plantillas restantes.

- **Adaptación funcional y visual**: El adjudicatario deberá garantizar que las plantillas trasladadas mantengan la coherencia visual y funcional con el diseño original, asegurando la correcta visualización, responsividad y compatibilidad con los estándares de calidad establecidos por Innobasque. Se podrán introducir mejoras técnicas o de usabilidad cuando se considere necesario, previa validación del equipo solicitante.

- **Ejemplos:** El proceso de migración arrancará con las páginas más relevantes de la web de Innobasque, a petición del equipo de Comunicación. Algunos ejemplos: Global Innovation Day, Asamblea General, Hazinnova, Red Enterprise Europe Network etc.

Ejemplos de desarrollos contemplados:

- Diseño y creación de una nueva sección internacional en la web, incluyendo la implementación del idioma inglés.
- Rediseño completo del buscador de la página principal.
- Creación de nuevas páginas
- Creación de nuevos diseños para utilizarlos como plantillas en páginas
- Rediseño de páginas como: Global, Asamblea, HAZINNOVA, etc.
- Mejorar el menú principal para que sea más intuitivo

4. Metodología del Servicio

El adjudicatario deberá proponer una metodología de trabajo que garantice una colaboración estrecha con el equipo de Innobasque y que incluya, como mínimo:

Canales de comunicación: Se establecerá el correo electrónico y el teléfono móvil como canales de contacto principales.

Herramienta de ticketing: Se utilizará un sistema de tickets para registrar, priorizar y hacer seguimiento de todas las solicitudes de soporte (Lote 1) y desarrollo (Lote 2).

Entornos de trabajo: Se exigirá el uso de un entorno de desarrollo/pruebas (staging) para cualquier modificación antes de su paso al entorno de producción.

Control de versiones: Para el Lote 2, será obligatorio el uso de un sistema de control de versiones (ej. Git) para gestionar el código de los nuevos desarrollos.

Reuniones periódicas: Durante la ejecución del contrato se celebrarán reuniones periódicas entre las partes para el seguimiento de los trabajos.

El servicio se estructurará en tres fases:

Fase de Transición y Arranque (Primer mes): El adjudicatario realizará una auditoría completa del sitio web, asumirá la gestión de los sistemas y establecerá los protocolos de trabajo y monitorización.

Fase de Ejecución del Servicio: Prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los lotes y los SLAs del Anexo II. Se mantendrán reuniones de seguimiento periódicas.

Fase de Devolución del Servicio (Último mes): En caso de finalización del contrato, el adjudicatario deberá garantizar una transición ordenada, entregando toda la documentación, accesos y copias de seguridad actualizadas.

5. Medios humanos y Equipo de Trabajo.

Perfiles Requeridos y Organización

El licitador deberá presentar la composición de su equipo, detallando la experiencia y rol de cada miembro. Se exige estabilidad en el equipo asignado.

Sera necesario presentar el CV actualizado de todos los componentes del equipo que intervengan en el servicio.

Dentro del equipo de la empresa adjudicataria, se valorará que dispongan de un nivel alto de euskera o equivalente al C1 para el LOTE 2.

Responsable del Servicio

Se nominará un/a único/a Responsable de Servicio que actuará como interlocutor principal con Innobasque, garantizando el cumplimiento de los SLAs y la correcta gestión de los proyectos.

Equipo Técnico

Se valorará un equipo técnico multidisciplinar con conocimientos y experiencia demostrable en:

Lote 1:

- **SO Linux:** Expertos en soporte, administracion.
- **Administración de Sistemas Web**: Gestión de servidores (Apache/Nginx), DNS, redes, Seguridad…
- **Administración plataforma Wordpress**: Experiencia en administracion y soporte de plataformas Worpress.
- **BBDD MySQL**: Dominio integral de BBDD MySQL.

Lote 2:

- **Desarrollo experto en WordPress**: Dominio de su arquitectura, creación de temas y *plugins* a medida.
- **Tecnologías Front-End**: HTML5, CSS3, JavaScript (ES6+) y frameworks modernos.
- **Tecnologías Back-End**: PHP 8.x y gestión avanzada de bases de datos MySQL/MariaDB.
- **Diseño UI/UX**: Principios de diseño de interfaz y experiencia de usuario.

- **Accesibilidad Web**: Conocimiento de las directrices WCAG.
- **SEO Técnico**: Optimización para motores de búsqueda.

6. Plazo de Ejecución

La duración del contrato para ambos lotes será de **1 año**, con posibilidad de **3 prórrogas anuales** siempre que Innobasque considere prorrogar el contrato.

Innobasque podrá rescindir el contrato de forma unilateral en cualquier momento, cuando lo considere oportuno.

7. Presupuesto

El licitador deberá presentar una oferta económica desglosada por lote.

- **LOTE 1 (Soporte y Mantenimiento):**
    - **Modelo:** Cuota fija mensual.
    - **Presupuesto máximo de licitación:** 3.000 €/año (IVA no incluido).
    - La oferta deberá especificar el importe anual y su desglose mensual.
- **LOTE 2 (Diseño y Desarrollo):**
    - **Modelo:** Bolsa de horas con un precio/hora fijo.
    - **Bolsa estimada:** 450 horas/año.
    - **Precio máximo por hora:** 60 €/hora (IVA no incluido).
    - **Presupuesto máximo de licitación:** 27.000€ /año
    - La facturación será mensual, según las horas consumidas en las tareas solicitadas y previamente aprobadas.

Subcontrataciones

No se admitirá ningún tipo de subcontratación de servicios o trabajadores para este pliego.

8. Criterios de adjudicación (Lote 1)

Criterios cuantificables por juicio de valor (máximo 49 puntos)

Será necesario alcanzar un mínimo de 38 puntos en los criterios cuantificables por juicio de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta y pasar a los criterios cuantificables por fórmula.

- **Plan de Mantenimiento y Soporte** *(evaluable mediante juicio de valor, debiendo presentarse una propuesta detallada del Plan de Mantenimiento y Soporte que permita valorar su alcance, metodología y recursos previstos.)*

  máximo **18 puntos**

Excelente (**18 puntos**)	La propuesta de soporte Preventivo, Correctivo y Evolutivo encaja muy bien con las necesidades de Innobasque.
Buena (**12 puntos**)	La propuesta de soporte Preventivo, Correctivo y Evolutivo encaja con las necesidades de Innobasque.
Regular (**6 puntos**)	La propuesta de soporte Preventivo, Correctivo y Evolutivo encaja solo en parte con las necesidades de Innobasque-
Mala (**0 puntos**)	La propuesta de soporte Preventivo, Correctivo y Evolutivo no encaja con las necesidades de Innobasque.

- **Capacidades del Equipo técnico** *(evaluable mediante juicio de valor, para lo cual será necesario presentar el currículum vitae actualizado de todos los componentes del equipo que intervengan en el servicio.)*

  máximo **18 puntos**

Excelente (**18 puntos**)	El equipo técnico posee un alto nivel de conocimiento y experiencia.
Buena (**12 puntos**)	El equipo técnico posee buen nivel de conocimiento y experiencia.
Regular (**6 puntos**)	El equipo técnico posee un nivel regular de conocimiento y/o experiencia.
Mala (**0 puntos**)	El equipo técnico posee un nivel insuficiente de conocimiento y/o experiencia.

- **Referencias en Servicios Similares** *(evaluable mediante realización de juicio de valor)*
  máximo **10,5 puntos**

Muy Buena (**10,5 puntos**)	Se presentan 4 o más certificados válidos.
Buena (**5 puntos**)	Se presentan entre 2 y 3 certificados válidos.
Mala (**0 puntos**)	Se presentan menos de 2 certificados válidos.

  - Referencias en Servicios Similares (Empresa): Certificados de empresas cliente a las que se ha prestado un servicio de Soporte IT (similar al alcance de este pliego) y de tamaño parejo o superior a Innobasque (Superior a 40 trabajadores) por valor igual o superior a 50.000€/año.
  - Se aceptarán los certificados de los servicios prestados en los últimos 5 años.

- **Mejoras sobre la propuesta** *(evaluable mediante realización de juicio de valor)*

  máximo **2,5 puntos**

  Se valorarán los servicios ofertados y detallados como mejoras que aporten más valor al servicio.

Criterios Cuantificables por Formula (máximo 51 puntos)

Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas en relación con los servicios solicitados.

Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse, por constituir una oferta desproporcionada temeraria, las ofertas que sean inferiores en más de un 15% a la media aritmética de las ofertas presentadas y admitidas para la segunda fase de valoración por fórmulas.

8.1.1 **Oferta económica:** máximo **51 puntos**

Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior con respecto al presupuesto de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula: (formula 51 puntos)

$$Puntos\ Licitador = \frac{Mejor\ propuesta\ económica\ de\ todos\ los\ licitadores}{Propuesta\ económica\ particular\ de\ cada\ licitador} x\ 51\ puntos$$

(*) Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas

En caso de que dos o más ofertas acrediten igualdad de puntuación tras la aplicación de los criterios de valoración, el contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales

estipulados en el artículo 147 punto 2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

9. Criterios de adjudicación (Lote 2)

Criterios cuantificables por juicio de valor (máximo 49 puntos)

Será necesario alcanzar un mínimo de 40 puntos en los criterios cuantificables por juicio de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta y pasar a los criterios cuantificables por fórmula.

- **Metodología de Desarrollo y Diseño** *(evaluable mediante juicio de valor, debiendo presentarse una propuesta detallada de la Metodología de Desarrollo y Diseño que permita valorar su enfoque, fases, herramientas y recursos previstos.)*

  máximo **10 puntos**

Excelente (**10 puntos**)	La propuesta encaja muy bien con las necesidades de Innobasque.
Buena (**7 puntos**)	La propuesta encaja con las necesidades de Innobasque.
Regular (**4 puntos**)	La propuesta encaja solo en parte con las necesidades de Innobasque.
Mala (**0 puntos**)	La propuesta no encaja con las necesidades de Innobasque.

- **Capacidades del Equipo técnico** *(evaluable mediante juicio de valor, debiendo presentarse una propuesta detallada del Plan de Mantenimiento y Soporte que permita valorar su alcance, metodología y recursos previstos. Dentro del equipo de la empresa adjudicataria, se valorará que las personas integrantes dispongan de un nivel alto de euskera o equivalente al C1)*

  máximo **16 puntos**

Excelente (**16 puntos**)	El equipo técnico posee un alto nivel de conocimiento y experiencia.
Buena (**10 puntos**)	El equipo técnico posee buen nivel de conocimiento y experiencia.
Regular (**4 puntos**)	El equipo técnico posee un nivel regular de conocimiento y/o experiencia.
Mala (**0 puntos**)	El equipo técnico posee un nivel insuficiente de conocimiento y/o experiencia.

- **Portfolio de Proyectos Similares** *(evaluable mediante realización de juicio de valor)*
  máximo **20,5 puntos**

Muy Buena (**20,5 puntos**)	El portfolio es muy bueno en cantidad y calidad y similar a las necesidades de Innobasque.
Buena (**10 puntos**)	El portfolio es bueno en cantidad y calidad y similar a las necesidades de Innobasque.
Mala (**0 puntos**)	No se presenta portfolio o este en insuficiente o de mala calidad.

  - Se aceptarán los proyectos realizados en los últimos 5 años.

- **Mejoras sobre la propuesta** *(evaluable mediante realización de juicio de valor)*

  máximo **2,5 puntos**

  Se valorarán los servicios ofertados y detallados como mejoras que aporten más valor al servicio.

Criterios Cuantificables por Formula (máximo 51 puntos)

Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas en relación con los servicios solicitados.

Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse, por constituir una oferta desproporcionada temeraria, las ofertas que sean inferiores en más de un 15% a la media aritmética de las ofertas presentadas y admitidas para la segunda fase de valoración por fórmulas.

8.1.2 **Oferta económica:** máximo **51 puntos**

Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior con respecto al presupuesto de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula: (formula 51 puntos)

$$Puntos\ Licitador = \frac{Mejor\ propuesta\ económica\ de\ todos\ los\ licitadores}{Propuesta\ económica\ particular\ de\ cada\ licitador}\ x\ 51\ puntos$$

(*) Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas

En caso de que dos o más ofertas acrediten igualdad de puntuación tras la aplicación de los criterios de valoración, el contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales estipulados en el artículo 147 punto 2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

10. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de INNOBASQUE, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de INNOBASQUE, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado. La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación. Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la LOPD.

11. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de INNOBASQUE, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado. La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

CONSULTAS SOBRE LA OFERTA

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Gorka Gómez (ggomez@innobasque.eus)

Aitor Zenarruzabeitia (azenarruzabeitia@innobasque.eus)

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación

C/ Laida Bidea Edificio 203 - Parque Tecnológico de Bizkaia - 48170 Zamudio – Bizkaia

Tfno: 944209488

PRESENTACION DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo con las indicaciones que figuran en la carátula y pliego de cláusulas administrativas.

ANEXO I: Inventario

A continuacion se detallan las tecnologias utilizadas en la web corporativa:

- Sistema Operativo Linux (Ubuntu 22.04).
- Docker 24.07.
- Zabbix.
- Synology Active Backup.
- Apache2 WebServer.
- MariaDB 10.6.
- PHP 8.1.
- Wordpress 6.8.2

Plugins

- Advanced Custom Fields
- Advanced Custom Fields Multilingual
- Advanced Custom Fields PRO
- Akismet Anti-spam: Spam Protection
- Block Visibility
- Calendar Anything
- Code Snippets
- Custom Layouts – Post + Product grids made easy
- Custom Post Type UI
- Custom Post Type UI Extended
- Debug Bar
- Debug Bar Console
- Elementor
- GDPR Cookie Compliance
- Genesis Blocks Pro
- Genesis Custom Blocks Pro
- Imagify
- Maintenance
- MainWP Child
- MainWP Child Reports
- Max Mega Menu
- Max Mega Menu – Pro Addon
- Modal Block
- OTGS Installer
- Read Meter – Reading Time & Progress Bar for WordPress
- Search & Filter Pro

- Shortcoder
- Super Block Slider
- Toolset Types
- Wordfence Security
- WP All Import – ACF Add-On
- WP All Import Pro
- WP Control
- WP FullCalendar
- WP Migrate DB Pro Tweaks
- WP Rocket
- WPGeodAPI
- WPGeodAPI PRO
- WPML All Import
- WPML Multilingual CMS
- WPML SEO
- WPML String Translation
- WPS Hide Login
- Yoast Duplicate Post
- Yoast SEO

ANEXO II: Niveles de Servicio (Lote 1)

A continuación, se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

Actuaciones de Mantenimiento Correctivo

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

- **Solicitudes críticas**: Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto (ie. Caída de la web …) se consideren críticas por parte de la dirección de Sistemas y/o Comunicación, el licitante deberá atender en menos de una hora y resolver con un plazo de resolución de no más de 4 horas, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes**: Serán aquellas solicitudes que impidan el normal funcionamiento de la web corporativa de Innobasque, aunque este levantada y dando servicio. En este caso se deberá dar respuesta en un tiempo máximo de 1 hora desde la detección del incidente y ser resuesltas en un plazo máximo de 8 horas, igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales**: Serán aquellas incidencias ordinarias que no impiden el normal funcionamiento de la web. En este caso se deberá dar respuesta en un tiempo máximo de 2 horas desde la detección del incidente, siendo el tiempo máximo de resolución de 40 horas.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	1 hora	4 horas
Urgentes	1 hora	8 horas
Normales	2 horas	40 horas

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia.

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia.

Mantenimiento Preventivo

Dado que este servicio puede ser variable, y no debería afectar al normal desarrollo de la organización, los plazos de ejecución podrán ser más laxos, también dando tiempo al adjudicatario para la coordinación de sus recursos.

En este sentido se establecen los siguientes niveles de servicio mínimos:

- **Solicitudes muy urgentes**: En caso de existir, serán aquellas solicitudes que impiden o ponen en riesgo la operativa de la web de Innobasque. El tiempo de respuesta máximo deberá ser en la siguiente jornada laboral en la que la incidencia es detectada o reportada.
- **Solicitudes urgentes**: Serán aquellas solicitudes que sin limitar ni poner en riesgo la normal operativa de la web de Innobasque, es prioritario realizar la actuación. Se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 6 horas desde la detección del incidente.
- **Solicitudes normales**: Serán aquellas propias de gestión del día al día y generalmente serán programadas. Deberán atenderse con un plazo no superior a una semana, salvo que por las partes, por razones operativas, trabajo necesario u otras se acuerde por las partes un plazo diferente.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Criticas	3 horas	24 horas
Urgentes	6 horas	40 horas
Normales	6 horas	Se llegará a un acuerdo con el Área de Comunicación y/o Sistemas.

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia.

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia.

Incumplimiento de los Niveles de Servicio

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 6 (seis) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.
- La no presencia semanal en Innobasque, por razones no justificadas

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 9 (nueve) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 4 (cuatro) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no presencia in-situ en las dependencias de Innobasque de personal cualificado del adjudicatario si por urgencia y gravedad del incidente se requiere razonadamente su presencia.(2 veces)

La ocurrencia de dos incidentes muy graves, no debidamente justificados, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio. Igualmente, Innobasque se reserva el

derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.