

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA  
DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS**

**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD  
NO ARMONIZADO AL PRECIO MÁS BAJO**

**Nº CONTRATO: 186/2020**

Área: Planificación, Control y Seguridad

Fecha: 22 de septiembre de 2020

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Contrato</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Alcance</b> .....	<b>4</b>
2.1 Suscripciones .....	4
2.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento de las suscripciones .....	4
2.3 Condiciones especiales de ejecución .....	5
<b>3. Requisitos Técnicos de Seguridad</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Formato de la Oferta técnica</b> .....	<b>8</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1. Introducción

En el marco del proyecto del Área de Comunicación Interna de Cartelería Digital, se contrató en el año 2020 el servicio de cartelería digital, resultando implantado el software como servicio Deneva en su modalidad SaaS, como herramienta para publicación de contenidos digitales en monitores de gran tamaño que se distribuyen en ubicaciones de diferentes centros de trabajo de Canal de Isabel II, S.A.

El Área de Comunicación Interna considera dicho SaaS como una herramienta idónea y necesaria para llevar a cabo la publicación de los contenidos digitales. De esta manera se ha considerado necesaria la renovación de dicho servicio SaaS.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2. Alcance

El objeto de esta contratación incluye los siguientes capítulos:

### 2.1 Suscripciones

- **Capítulo 1: Mantenimiento suscripciones actuales**

Renovación del servicio actual de Cartelería digital Deneva modalidad SaaS suscrito para 43 dispositivos. Incluirá el software por dispositivo y la conexión cloud para la gestión de contenidos.

- **Capítulo 2: Suscripciones adicionales opcionales**

Canal de Isabel II, S.A prevé un crecimiento durante la vigencia del contrato, aunque no puede determinar con precisión las necesidades de nuevas suscripciones que puedan surgir. Por ello se establece un escenario hipotético de ampliación de suscripciones que se detalla en la tabla siguiente:

AÑO	SUSCRIPCIONES
1	8 dispositivos adicionales
2	7 dispositivos adicionales
3	7 dispositivos adicionales

Esta ampliación es opcional, por lo que Canal se reserva derecho a su ejecución.

### 2.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento de las suscripciones

Se proporcionará, por parte del adjudicatario, soporte remoto para la gestión de incidencias de reproducción de contenidos.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

Se deberá garantizar la disponibilidad del servicio de forma ininterrumpida.

Los niveles de servicio que se establecen para la resolución de consultas, incidencias o problemas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 8 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 48 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 120 horas naturales

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal de Isabel II, S.A. y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide en normal funcionamiento con el sistema.
- Grave: Es necesaria su resolución, ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, aunque existen alternativas funcionales que lo cubren.
- Crítica: Es obligada su resolución ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, y no existen alternativas funcionales que lo cubren.

Se define como tiempo de resolución como el tiempo que transcurre desde la confirmación de la recepción de la consulta o incidencia por parte del equipo que facilita el soporte hasta la normalización de la situación que provocó la incidencia.

## 2.3 Condiciones especiales de ejecución

Debido a la naturaleza del contrato (suministro, suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software) no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

### 3. Requisitos Técnicos de Seguridad

El proveedor de servicios Cloud deberá garantizar, al menos, que para el servicio o los servicios Cloud contratados por Canal de Isabel II, S.A.:

- a) El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad e integridad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (RC4), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).
- b) El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.
- c) Que dicho esquema de BBDD sea accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.
- d) Cifrado robusto de los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).
- e) Almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD mediante el uso de funciones resumen (hash) robustas (al menos, SHA-256) conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (Password-Based Key Derivation Functions) para el almacenamiento de las contraseñas (por ejemplo, PBKDF2).
- f) Exista la posibilidad de uso de:
  - a. Un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML 2.0) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje.
  - b. OAuth 2.0 u OpenID Connect como modelos de autorización segura para consumo de servicios web.
  - c. SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.
- g) Exista la posibilidad de habilitar un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS  CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

h) Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han sido auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.

i) Se almacena de forma segura (garantía de acceso, recuperación y no modificación) y se revisa de forma regular el registro de eventos de las actividades de los usuarios (errores y eventos de seguridad). Estos registros deberán mantenerse al menos durante cinco (5) años.

j) Comunicará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. acerca de todas aquellas vulnerabilidades reportadas de forma privada o hechas públicas que afecten a sus sistemas y de las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE CARTELERÍA DIGITAL DENEVA MODALIDAD SAAS CONTRATO Nº: 186/2020	<b>Fecha</b> 22/09/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 4. Formato de la Oferta técnica

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

22 de septiembre 2020

Jesús Plaza Rubio  
Jefe del Área de Planificación, Control y Seguridad

Ángel Rodríguez García  
Subdirector de Sistemas Informáticos

Pablo Galán González  
Director de Recursos

*El presente documento ha sido aprobado por el procedimiento establecido al efecto en la fecha referida en el mismo.*