

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA  
ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE REGISTRO Y RENOVACIÓN  
DE NOMBRES DE DOMINIO DE INTERNET.  
EXPEDIENTE 82/2021**

Área: **Subdirección de Patrimonio**

## **ÍNDICE**

1.- OBJETO.	3
2.- INICIO Y DURACION DEL CONTRATO.	3
3.- DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA.	3
4.- TRANSFERENCIA AL REGISTRADOR.	4
5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.	6
6.- EQUIPO DE TRABAJO.	6

**1.- OBJETO**

Prestación mediante un contrato de asistencia, en relación con la gestión, registro y renovación anual, resoluciones DNS, los dominios que precise Canal de Isabel II, S.A, su matriz Canal de Isabel II y su grupo empresarial.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para Canal de Isabel II, SA.

**2.- INICIO Y DURACION DEL CONTRATO.**

El plazo de ejecución de las prestaciones objeto del Contrato será de CUATRO (4) años a contar desde la fecha de firma del contrato.

El Contrato podrá ser prorrogado a instancias de Canal de Isabel II, S.A. por un plazo adicional de UN (1) año.

**3.- DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA.**

La contratación de la renovación de los dominios incluirá un servicio de gestión integral de los dominios registrados actualmente por Canal de Isabel II, así como de aquellos que desde Canal de Isabel II, SA se decidan registrar.

Solamente podrán participar en esta licitación aquellos agentes registradores acreditados por RED.ES e ICANN.

Junto con la oferta, es necesario adjuntar la acreditación mencionada anteriormente.

A través de este servicio, el adjudicatario se encargará de las siguientes funciones:

1. Registro de nombres de dominios de internet en cualquier extensión. El adjudicatario recibirá las solicitudes y gestionará el pre-registro y registro de todos aquellos dominios que Canal de Isabel II pretenda registrar.
2. Renovación de nombres de dominios, en cualquiera de las extensiones vigentes. Puesto que la fecha de caducidad de los dominios no es la misma para todos, estos se irán renovando por el adjudicatario, con un periodo de antelación, a medida que vayan caducando a lo largo del año. A fecha de este contrato Canal de Isabel II, cuenta con 104 dominios registrados en distintas extensiones. Se adjunta anexo I (Listado de dominios).
3. Recuperación administrativa de nombres de dominios. En caso de que Canal de Isabel II una Entidad Local reclame un dominio de forma legítima, el adjudicatario iniciará los trámites administrativos ante los órganos de arbitraje y gestionará todo el proceso de recuperación.
4. Cambios de titularidad. El adjudicatario gestionará, a petición de Canal de Isabel II, SA los cambios de titularidad solicitados.
5. Cambios de contacto administrativo/facturación. El adjudicatario gestionará, a petición de Canal de Isabel II, los cambios de contacto administrativo y de facturación solicitados.
6. Backorder. El adjudicatario prestará el servicio de reserva de nombre de dominio que al momento de realizar la solicitud están registrados por un tercero, pero que tratará de recuperar una vez queden libres.

7. Informes. El adjudicatario mantendrá un listado de los nombres de dominios y su caducidad, actualizado en todo momento y a disposición de Canal de Isabel II, SA.
8. Gestión y cambios de DNS. El adjudicatario gestionará los cambios necesarios en los DNS's públicos (altas, bajas y modificaciones de registros) a petición de Canal de Isabel II.
9. El adjudicatario deberá poner a disposición del personal de Canal de Isabel II, SA, las herramientas, para que estos puedan realizar la gestión continua unificada de altas, bajas, cambios individuales.

#### 4.- TRANSFERENCIA AL REGISTRADOR

El adjudicatario asumirá todas las tareas de transferencia del servicio administrativo de gestión de dominios desde el anterior proveedor. Esta transferencia se realizará de la forma más transparente posible y sin que ello suponga ningún inconveniente operativo ni coste para Canal de Isabel II.

En el proceso de transferencia inicial no se requiere cambio de fecha de renovación de dominios (dependientes de su fecha de expiración). Cualquier cambio que realice el adjudicatario no podrá suponer coste adicional alguno para Canal de Isabel II.

#### 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

##### 5.1 Soporte.

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante todo el periodo de duración del contrato, un servicio de soporte al que recurrir en el momento que se necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte serán:

- ✓ Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 20 horas).
- ✓ Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- ✓ Soporte de atención por correo electrónico.

El servicio de soporte, además, debe complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario.

En caso de requerir formación (presencial o remota) específica al respecto, esta correrá a cargo del adjudicatario.

##### 5.2 Tiempo de Respuesta

Para las solicitudes de gestión de nombres de dominio, es requisito mínimo para licitar que el licitador cumpla:

- ✓ Recepción de solicitudes: Laborables 8:00 a 20:00 horas.

- ✓ Recepción de incidencias: servicio 24x7
- ✓ Tiempo máximo de respuesta: 4 horas.

Para los servicios DNS, es requisito mínimo para licitar que el licitador cumpla lo siguiente:

- ✓ Disponibilidad: 99,95%
- ✓ Recepción de incidencias: servicio 24x7.
- ✓ Tiempo máximo de respuesta de 1 hora desde el momento del aviso.
- ✓ Tiempo máximo de diagnóstico y resolución de 4 horas desde el momento del aviso

#### **6.- EQUIPO DE TRABAJO.**

El equipo de trabajo que el licitador asignará al correcto desarrollo de los trabajos y servicios contenidos en el presente contrato estará liderado al menos por:

- ✓ Un Delegado del contrato con experiencia en la gestión integral de dominios de internet.
- ✓ Un técnico informático y/o telecomunicaciones que resuelva las incidencias que surjan en el registro y renovación de los dominios de internet, cambios de DNS.

Firmado por Miguel Ángel Romero el día  
14/05/2021 con un certificado emitido  
por AC Representación

Fdo Miguel Ángel Romero Serrano  
Subdirector de Patrimonio