

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN AL
SOFTWARE COMO SERVICIO BRANDCENTER
DE AGGYLON PARA EL CENTRO DE MARCA DE
CANAL DE ISABEL II, S.A.**

CONTRATO Nº: 236/2021

Área: Planificación, Control y Seguridad

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggydon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Índice

1. Antecedentes	3
2. Alcance	4
2.1. Alcance Técnico	4
2.2. Aspectos Técnicos y de Soporte del Servicio	5
2.3. Mantenimiento de Suscripciones	7
2.4. Tratamiento y Transferencias de Datos	7
3. Requisitos de Seguridad	8
4. Formato de las especificaciones técnicas	10

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. Antecedentes

La Subdirección de Comunicación de Canal de Isabel II, S.A. (en adelante Canal) dispone un Centro de Gestión de Marca. El software como servicio (SaaS) BRANDCENTER de Aggylon es el software en que se basa dicho Centro de Marca, supone un paso más en el cuidado y puesta en valor de la marca Canal de Isabel II y en la gestión de todos los elementos que la soportan -documentos, señales, vehículos, aplicaciones informáticas, artículos de papelería, etc.- tanto dentro de la empresa como fuera de ella.

Este SaaS, brinda a la Dirección de Comunicación la autonomía necesaria en la creación de diferentes piezas de comunicación sin conocimientos de diseño previo, así como la posibilidad de contar con un banco de imágenes y vídeos con un buscador libre y por categorías que, sin duda, tiene una gran utilidad para diferentes proyectos de la empresa, como publicaciones, presentaciones, campañas de comunicación, etc. Gracias a esta plataforma se pueden compartir recursos corporativos de forma segura y gestionar todas las solicitudes que surgen desde la propia plataforma sin necesidad de generar un flujo de correos externo.

Por las anteriores razones ello se hace necesario seguir contando con el servicio basado en el producto implantado actualmente BRANDCENTER perteneciente a Aggylon cuya renovación se especifica en este pliego.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. Alcance

2.1. Alcance Técnico

El alcance del contrato comprende los siguientes servicios:

- Servicio S1. Renovación de suscripciones de que dispone actualmente Canal
- Servicio S2. Ampliación de Suscripciones BRANDCENTER
- Servicio S3. Mantenimiento Adaptativo

Servicio S1. Renovación de suscripciones de que dispone actualmente Canal al SaaS BRANDCENTER de Aggylon. Incluye:

- Hasta 3.000 licencias de usuarios con diferentes perfiles de acceso
- Hosting de la herramienta con 1 TB de capacidad inicial (escalable)
- Mantenimiento correctivo y copias de seguridad
- Soporte técnico y funcional a los administradores

Servicio S2. Ampliación de Suscripciones BRANDCENTER: Conformado por nuevas suscripciones y su renovación. Incluye la opción, a criterio exclusivo de Canal, de:

- Paquetes de 500 suscripciones para los años 2, 3 y 4 de contrato
- Renovación anual de las nuevas suscripciones contratadas

Servicio S3. Mantenimiento Adaptativo. Este servicio será a demanda de Canal y consiste en la adaptación del SaaS a particularidades propias de Canal, siempre que sean compatibles con la plataforma SaaS estándar y sean de aplicación exclusivamente a Canal. Canal solicitará cambios adaptativos del SaaS así como presupuesto de los mismos, y únicamente se llevarán a cabo mediante este servicio siempre Canal acepte el presupuesto, y que sean compatibles con la plataforma (a criterio del adjudicatario) y sean trabajos exclusivos para Canal, en el caso de que supongan una mejora de uso general para todos los usuarios de la plataforma, se considerarán sugerencias que el adjudicatario podrá implementar sin coste alguno para Canal. Incluirá:

- 150 horas anuales para cada año de duración del contrato. Canal se compromete al consumo del 50% de este servicio, quedando el consumo del resto a criterio exclusivo de Canal.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.2. Aspectos Técnicos y de Soporte del Servicio

- BrandCenter Aggylon debe garantizar una disponibilidad del servicio del 99,99%.
- Acceso a usuarios internos y externos desde Internet, por medio de los navegadores web habituales: Internet Explorer 11 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior, Chrome 62 o superior, Safari versión 11 o superior.
- Entornos: de preproducción, para validación de configuraciones e integraciones con los diferentes servicios y un entorno de producción.
- Herramienta de transporte entre entornos (Jenkins-Capistrano).
- El correcto rendimiento de la herramienta con 100 usuarios concurrentes como mínimo. Si el aumento de usuarios influyera en la percepción de lentitud del usuario, se tratará de remediar para minimizar estos efectos.
- El acceso al servicio será mediante una URL personalizada para el Canal de Isabel II y a través de navegador.
- No existe ningún requisito de ancho de banda específico para el acceso a la plataforma por parte del cliente.
- Será posible habilitar usuarios de prueba para realizar correctamente las verificaciones que correspondan.
- Mediante las estadísticas que genera la plataforma se proporciona la trazabilidad de las acciones realizadas por el usuario, como la fecha, hora y acción realizada.
- La plataforma garantiza la identidad de los usuarios tanto internos como externos.
- Aggylon realizará la configuración de la plataforma en base a los requisitos establecidos por el Canal, siempre dentro de las funcionalidades ofrecidas por la herramienta (SaaS).
- Aggylon dispondrá un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicación que se responsabilizará de la configuración y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones entre Aggylon y el cliente, así como de la resolución de incidencias que requieran una actuación o revisión conjunta.
- La plataforma permitirá el acceso de usuarios mediante SSO (SAML).
- Hosting con capacidad de 1 TB (escalable) para almacenamiento de contenidos y copias de seguridad. Los incrementos de capacidad serán posibles, siempre bajo petición.
- A la finalización del contrato Aggylon facilitará a Canal de Isabel II la información publicada en la plataforma en ficheros con la descripción de los contenidos.
- Se proporcionará formación a los administradores de la herramienta.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Se proporcionarán manuales de uso y vídeo-tutoriales que explican el funcionamiento de la herramienta.
- Se proporcionará un servicio de soporte a los administradores de la herramienta para resolver las dudas o incidencias que se puedan producir durante la vigencia del contrato. El soporte será en español.
- Cobertura de Soporte: 24x7x365
- Cantidad ilimitada de casos de soporte
- Soporte web y telefónico

El soporte técnico se registrará por el soporte proporcionado por el fabricante en su versión Platinum (soporte permanente, soporte telefónico y basado en la web y ANS -Acuerdo Nivel de Servicio- de tiempo de respuesta de soporte mejorado). Sus características y ANS's se mencionan a continuación:

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 el 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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2.3. Mantenimiento de Suscripciones

El mantenimiento de las suscripciones le proporcionará el adjudicatario como fabricante. El fabricante tiene que:

- Dar acceso a la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.
- Acceso por parte de Canal, desde la cuenta de cliente en el portal de usuarios, a todas las nuevas versiones, actualizaciones, correcciones y revisiones del software contratado que se produzcan.

2.4. Tratamiento y Transferencias de Datos

En cuanto a tratamiento y transferencias de datos, se requiere que, para los datos y el contenido de Canal que residan BRANDCENTER, no haya ningún tratamiento aparte de los propios del servicio contratado, ni transferencia alguna de los mismos. Toda esta información será tratada y quedará alojada cumpliendo la normativa europea de protección de datos personales (RGPD).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. Requisitos de Seguridad

El servicio en general y en particular el software que lo soporta deberá cumplir los siguientes requisitos de seguridad:

- El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad
- El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.
- 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.
- 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)
- 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 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora)
- Exista la posibilidad de uso de:
 - 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.
 - OAuth 2.0 como framework de autorización y OpenID Connect (OIDC) como protocolo de autenticación en las APIs existentes.
 - SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad RS007.
- Exista la posibilidad de habilitar al menos 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.
- 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, WASC) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Se almacenará de forma segura (garantía de acceso, recuperación y no modificación) y se revisará 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
- El proveedor 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, así de las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto Renovación de la suscripción al Software como Servicio BRANDCENTER de Aggylon para el centro de marca de Canal de Isabel II, S.A.	
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4. Formato de las especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas se atenderán al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firma: Jefe Área Proponente, Jesús Plaza Rubio
ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firma: Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS Ángel Rodríguez García
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firma: Directora de RECURSOS Mónica Fierro Martín
DIRECCIÓN DE RECURSOS