

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
SERVICIO DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO Y  
RENOVACIÓN DE NOMBRES DE DOMINIO DE INTERNET  
Expediente 02/2025**

Área: Subdirección de Patrimonio

## OBJETO

El objeto del contrato es la gestión, registro, renovación anual y registro administrativo de DNS, de los dominios que precise Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., 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, Sociedad Anónima, M.P.

## 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, Sociedad Anónima, M.P., por un plazo adicional de UN (1) año en los términos previstos en el apartado 2 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 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, Sociedad Anónima, M.P., así como de aquellos que desde esa sociedad se decidan registrar.

Solamente podrán participar en esta licitación aquellos agentes registradores acreditados por [RED.ES](https://www.red.es) e ICANN.

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, Sociedad Anónima, M.P., 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, Sociedad Anónima, M.P., cuenta con 111 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, Sociedad Anónima, M.P., los cambios de titularidad solicitados.
5. Uniformar y regularizar las titularidades y otros datos asociados a los dominios de Internet con el fin de cumplir con las normativas establecidas por la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN, por sus siglas en inglés). ICANN es la organización encargada de coordinar el mantenimiento y procedimientos de obligado cumplimiento de varios

componentes clave de Internet, tales como los nombres de dominio o las direcciones IP. Según los artículos 3.7.7.1 y 3.7.7.2 de la Política de Registro de la ICANN, es obligatorio que los titulares de dominios mantengan información verídica, correcta y actualizada en la base de datos WHOIS. Se actualizará con los datos que proporcione Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P.

6. Cambios de contacto administrativo/facturación. El adjudicatario gestionará, a petición de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P, los cambios de contacto administrativo y de facturación solicitados.
7. 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.
8. 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, Sociedad Anónima, M.P.
9. 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, Sociedad Anónima, M.P.
10. El adjudicatario deberá poner a disposición del personal de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P, 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, Sociedad Anónima, M.P.

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, Sociedad Anónima, M.P.

#### 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 cualquier solicitud de información, gestión y tramitación administrativa y técnica de los nombres de dominio, que 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 información (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 personal de soporte suficiente para atender cualquier solicitud de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. a los efectos de informar, gestionar y tramitar las solicitudes objeto del presente contrato en horario 24/7

05266712B MIGUEL  
ÁNGEL ROMERO  
(R:A86488087)

Firmado digitalmente por  
05266712B MIGUEL ÁNGEL  
ROMERO (R:A86488087)  
Fecha: 2025.04.22 11:31:33  
+02'00'

Fdo Miguel Ángel Romero Serrano