

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE
SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA
LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN
FORMATO ELECTRÓNICO**

Nº CONTRATO: 248/2025

Índice

1. Objeto del Contrato	3
2. Alcance.....	4
2.1. Servicios Incluidos en el Contrato.....	4
2.1.1. Renovación y Ampliación de Suscripciones	4
2.1.2. Soporte Técnico Avanzado.....	4
3. Requisitos de Soporte Técnico	6
4. Requisitos de Seguridad	8
5. Formato de las Especificaciones Técnicas	9

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

1. Objeto del Contrato

El objeto del contrato es el suministro de las suscripciones para la renovación del software como servicio Sealpath disponible en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Asimismo, dentro del alcance del contrato se contempla la prestación de un servicio de soporte especializado para todo el periodo de vigencia del contrato.

Este software es utilizado en Canal de Isabel II, S.A. para la protección de documentos en formato electrónico y es utilizado por el área de Seguridad informática para garantizar la protección y el control de los archivos de información una vez salen de la empresa.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

2. Alcance

2.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son los que se incluyen a continuación:

CONCEPTOS		Licencias
Suscripciones Actuales	SealPath SaaS Licenses (from 5 to 50 user licenses). Annual subscription. Pack 25 licencias. SPT-01-4546	54
Soporte Especializado del Fabricante	Servicio de Soporte y Mantenimiento proporcionado directamente por el fabricante (jornadas)	6 jornadas
Soporte Especializado del Adjudicatario	Servicio de Soporte y Mantenimiento proporcionado directamente por el fabricante (jornadas)	6 jornadas

2.1.1. Renovación y Ampliación de Suscripciones

Consistente en la renovación de las 54 suscripciones tiene contratadas Canal en la actualidad.

2.1.2. Soporte Técnico Avanzado

El soporte técnico avanzado se diferenciará en dos aspectos fundamentales según requiera Canal en base a las circunstancias y el alcance que provoquen la necesidad de dicho servicio:

- Soporte técnico avanzado proporcionado directamente por el adjudicatario.
Este soporte será por un total de 6 jornadas a razón de 2 jornadas/año durante el periodo de vigencia del contrato.
- Soporte técnico avanzado gestionado por el adjudicatario y proporcionado directamente por el fabricante.
Este soporte será por un total de 6 jornadas a razón de 2 jornadas/año durante el periodo de vigencia del contrato.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

El soporte técnico avanzado será un servicio que se prestará a demanda de Canal.
Es un servicio opcional, quiere esto decir que Canal se reserva el derecho a consumirlo en función de su único criterio.

Es necesario tener en cuenta que, si el adjudicatario o fabricante estiman necesario un soporte técnico avanzado, deberán ponerlo en conocimiento de Canal, presupuestar las horas de dedicación y no prestarlo hasta que no esté expresamente autorizado por Canal.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

3. Requisitos de Soporte Técnico

El soporte técnico a que se refiere este apartado es el soporte que debe estar incluido por la contratación de las propias suscripciones del software, no se refiere al soporte técnico avanzado.

El adjudicatario presentará propuesta de tipos y niveles de Servicio del Soporte teniendo en cuenta los siguientes requisitos.

Niveles de soporte:

- Primer nivel de soporte: Dado por el adjudicatario del contrato, partner del fabricante. El adjudicatario responderá llamadas o emails y los reenviará al siguiente nivel si no encuentra la solución por sí mismo. Algunas veces estas incidencias se pueden referir a configuraciones específicas, etc.
- Segundo nivel de soporte: SealPath como fabricante. Atenderá y resolverá incidencias que el partner no puede resolver: bug fixing, parches, etc.

Cobertura del servicio:

- Actualizaciones de la versión en curso.
- Parches o correcciones de las versiones instaladas.
- Fallos del servicio.

Métodos de contacto con SealPath:

- Soporte telefónico.
- Email
- Tickets de soporte web

Las horas de atención del soporte serán de 9:00 AM a 6:00 PM, de Lunes a Viernes.

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: < 2 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 8 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 48 horas
- Petición de servicio: 2 semanas

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A., M.P. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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 CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

4. Requisitos de Seguridad

El software se instalará en la propia red de sistemas de información de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (*on-premise*), el mantenimiento de las licencias lo proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Proporciona un listado detallado de requisitos hardware para la ejecución de la solución software y por cada uno de sus componentes.
- Proporciona un listado detallado de las dependencias de software de terceros para la ejecución de la solución software y por cada uno de sus componentes.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados en el mínimo tiempo posible desde el momento de su conocimiento, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha en que éstos se encontraran disponibles para Canal de Isabel II, con el objeto de permitir a Canal de Isabel realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación.
- Se notificará igualmente a Canal de Isabel II la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean o no de seguridad, incluyendo la fecha en la que se estarán disponibles para Canal de Isabel II, con el objeto de permitir a Canal de Isabel realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación.

La solución debe disponer de un portal de administración vía web para, al menos, la gestión de todas las protecciones corporativas y de los usuarios dados de alta (internos y externos), transferir la propiedad de los documentos protegidos entre usuarios, monitorización de los accesos a la información protegida, monitorización de agentes y usuarios, controles *anti-tampering*, *reporting*, estadísticas, bloqueo de accesos, alertas de intentos de acceso no autorizados y modo super-usuario para desproteger documentos. Los accesos de los usuarios administradores tendrán habilitado un segundo factor de autenticación (2FA).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y SOPORTE DE SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS SEALPATH PARA LA PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO ELECTRÓNICO CONTRATO 248/2025	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V02

5. Formato de las Especificaciones Técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 26.01.2026 14:30:36 CET

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 26.01.2026 16:20:36 CET

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 28.01.2026 16:17:28 CET

Director de Innovación e Ingeniería