

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA
SUSCRIPCIÓN DE USO, MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DE LICENCIAS ARANZADI FUSIÓN
PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

EXP: 188/2025

Área: Planificación y Control

Índice

1. Introducción y Alcance	3
1.1. Desarrollo de los servicios	3
1.1.1.Soporte.....	3
1.1.2.Niveles de Servicio	4
1.1.3.Asistencia técnica.....	6
2. Requisitos de seguridad	7
3. Formato de la Oferta técnica	12

1. Introducción y Alcance

El producto Aranzadi Fusión es la herramienta que utiliza diariamente los letrados y administrativos de la Subdirección de Asesoría Jurídica, Igualmente es de uso habitual por parte de la Dirección de Recursos, la Subdirección de Relaciones Comerciales y la Subdirección de Depuración y Medio Ambiente.

Aranzadi Fusión tiene un módulo de IA que ayuda a trabajar de forma más eficiente, extrayendo de forma automática la información más relevante de los documentos de la base de datos propios de la herramienta y los incorporados a ella. Ofrece una clasificación estructurada y resumen sintético de los puntos más importante, sin necesidad de tener que realizar una lectura completa de los documentos.

El alcance del contrato incluye:

- Suscripción de licencias Entorno Producción y Preproducción: 130 usuarios
- API Integración

Opcionalmente, a petición de Canal:

- Crecimiento en suscripciones de licencias Entorno Producción y Preproducción
- Suscripción de licencias al módulo uso IA
- Incremento Almacenamiento
- Asistencia técnica para pequeños desarrollos, configuraciones y adaptaciones a las necesidades de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

1.1. Desarrollo de los servicios

Se asignarán los medios humanos y materiales necesarios para garantizar en todo momento el funcionamiento de la aplicación y ejecución de la bolsa de horas en el plazo solicitado por Canal de Isabel II, S.A., M.P.

1.1.1. Soporte

El soporte será proporcionado por el CAC (Centro de atención al cliente) de ARANZADI LA LEY y contempla toda la resolución de incidencias funcionales (asesoramiento, dudas sobre el funcionamiento de la aplicación...) administrativas y técnicas que puedan surgir en la explotación del sistema por parte de los usuarios del Producto/Servicio contratado.

El soporte establecido para la parte técnica y funcional se define en modalidad remota de 8 horas diarias, 5 días a la semana con el siguiente horario: de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 19.00 de lunes a viernes salvo festivos nacionales, durante el mes de agosto el horario será de 9.00 a 14.00. El tiempo de resolución de las incidencias dependerá de la complejidad de las mismas y en todo momento el Cliente se compromete a poner a disposición de ARANZADI LA LEY todos los medios físicos y humanos necesarios para poder resolver las mismas. La solicitud de asistencia se efectuará exclusivamente a través del Área de Cliente. Disponible en el menú principal (Escritorio) de la aplicación y en la web corporativa www.aranzadilaley.es procura un servicio de atención preferente, facilitando la comunicación a través de diferentes alternativas (autogestión de incidencias, Chat, autoticket, aulas virtuales, cita previa...), en función del tipo de asistencia solicitada, que posibilitan el contacto directo con el Operador que debe dar solución a esa incidencia concreta.

A través del modelo de asistencia y soporte estándar se atenderá las incidencias a nivel de usuario. Se tratará de usuarios finales de la plataforma y plantearán tanto dudas de soporte (cómo hacer una tarea) como la comunicación de incidencias (el sistema no tiene el comportamiento esperado). Los usuarios contarán con un programa de acompañamiento inicial (onboarding), que garantizará un óptimo aprovechamiento de la aplicación desde el inicio, pudiendo posteriormente asistir de forma totalmente gratuita a las sesiones periódicas que el departamento correspondiente organiza, a través del Programa continuo de formación Online.

La plataforma garantiza la integridad y seguridad de la información alojada, además de sistemas de copias de seguridad cifrados. Dichas copias de seguridad se almacenan de conformidad con las disposiciones legalmente establecidas en la actual normativa, pudiendo tan sólo ser accesibles por personal autorizado.

1.1.2. Niveles de Servicio

La plataforma tecnológica en la que se aloja ARANZADI FUSIÓN ofrece un 99% de disponibilidad del servicio, los eventuales problemas en el servicio de alojamiento serán resueltos a la mayor brevedad posible. En aquellos casos en los que el problema no sea responsabilidad de ARANZADI LA LEY, se pondrán los medios necesarios para comunicar la incidencia al ente responsable, colaborando en la medida de lo posible en la resolución del mismo. En aquellos casos en los que el

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

problema no pueda ser resuelto en un tiempo razonable se pondrá a disposición del Cliente una solución temporal hasta la resolución del problema.

El mantenimiento correctivo incluirá la resolución de las incidencias técnicas de la aplicación que pudieran surgir en su explotación.

Las incidencias, en función de su criticidad, se clasificarán en cuatro niveles de criticidad con su correspondiente compromiso de tiempo de atención/respuesta y de resolución.

Se considerará tiempo de atención/respuesta el tiempo que transcurre desde que se traslada la solicitud de asistencia y esta es recepcionada por el Departamento de Soporte iniciando los trabajos para su resolución.

Se considerará tiempo de resolución el tiempo necesario para dar solución a la incidencia trasladada mediante conformidad del cliente sobre la idoneidad de la misma.

Se considerará mantenimiento evolutivo el mantenimiento estándar, recepción de actualizaciones con nuevas funcionalidades dispuestas para la generalidad de clientes.

Criticidad	Respuesta	Resolución	Descripción de la gravedad
1 / Critical	1,5 h	Dependiendo de la naturaleza de la incidencia	Se informa de un funcionamiento no correcto que no permite al usuario continuar con una tarea urgente y prioritaria sin que la aplicación ofrezca otra solución alternativa. Afecta a funcionalidades Core de la aplicación y no existe una alternativa de uso que esté disponible en el entorno: Entrada al sistema. A. Fusión: búsqueda Exp. Alta de Exp. Actuaciones, agenda, notificar, minutación/facturación: alta/consulta,
2/ High	3h	Dependiendo de la naturaleza de la incidencia	Se informa de un funcionamiento no correcto que no permite al usuario continuar con una tarea urgente y prioritaria sin que la aplicación ofrezca una solución alternativa en tanto en cuanto se solucione la incidencia. Errores importantes que afectan a la funcionalidad Core de la aplicación, pero existe un camino alternativo de uso que está disponible en el entorno.

			También error que afecta a funcionalidades no Core y no existe camino alternativo de uso tales como (Informes determinados, Ficheros de apoyo, Personas alta de implicados, todo lo que no aplica a Critical)
3/ Medium	4h	Dependiendo de la naturaleza de la incidencia	Se informa de un funcionamiento no correcto que no permite al usuario completar una tarea rutinaria y no prioritaria. Error que se da en una funcionalidad no Core e independiente al resto de funcionalidades. Existe camino alternativo para realizar la funcionalidad no Core. Puede aparecer un mensaje de error, pero te permite continuar con el trabajo.
4/ Low	8h	Dependiendo de la naturaleza de la incidencia	Se informa de un funcionamiento no correcto de escasa importancia y que podrá ser atendido sin urgencia. Errores denominados cosméticos. Cualquier tipo de solicitud sobre operativa de Producto o meramente informativas. Sugerencias de Mejora de Productos. Incidencias relacionadas: - Dudas Funcionales y de Operativa o meramente informativas - Sugerencias de mejora. - Etiquetas desplazadas, Errores ortográficos. Elementos en ventana desalineados. Traducciones erróneas que no impidan entendimiento de la funcionalidad.

1.1.3. Asistencia técnica

Se ejecutará a demanda de Canal.

Se iniciará mediante solicitud al adjudicatario del presupuesto detallado.

Una vez recibido el presupuesto, Canal lo validará con el fin de autorizar o no su ejecución.

2. Requisitos de seguridad

1. El servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II (en adelante, el Servicio), deberá estar certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA para los sistemas de información que soporten los servicios ofertados por el licitador para la prestación del Servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, certificación que deberá ser válida en los términos indicados en el ENS y estar vigente a la firma del contrato.

Para acreditar la certificación de conformidad con el ENS categoría ALTA, la empresa licitadora debe aparecer en el listado de Entidades y Empresas Certificadas del Centro Criptográfico Nacional (<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es>), y el certificado debe ser válido en los términos que recoge el ENS, estar vigente y tener en su alcance los sistemas de información que soportan los servicios de la solución Aranzadi Fusión en modalidad de software como servicio (SaaS), para la gestión de expedientes de índole jurídica que se generan y tramitan en los servicios legales de las empresas y que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II.

La pérdida de la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA durante la ejecución del Contrato, será objeto de penalización del 2% del importe mensual de facturación, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.

La pérdida de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA durante la ejecución de los Servicios, y su no recuperación en la misma categoría en el plazo de 6 meses a partir del momento en que se dé esta circunstancia será causa de resolución del contrato.

2. El Servicio, en ejecución del contrato, deberá tener implementados los siguientes requisitos de seguridad y deberá mantener actualizado durante toda la vigencia del contrato, un informe del cumplimiento de estos con evidencias:
 - El acceso al Servicio se producirá exclusivamente bajo protocolos seguros que cifren de forma robusta todos los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas (ni débiles ni vulnerables)).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

- Los datos propiedad de Canal de Isabel II almacenados en los sistemas de información que soporten la prestación del Servicio, deberán estar segregados de forma física y/o lógica de los de cualquier otro cliente que haga uso del servicio, no siendo accesibles más que por los usuarios expresamente autorizados por Canal de Isabel II.
- Todos los datos propiedad de Canal de Isabel II gestionados en los sistemas de información que soporte la prestación del Servicio estarán cifrados (cifrado completo o cifrado del dato), utilizando para ello un cifrado robusto, es decir, altamente resistente a ataques de criptoanálisis.
- Todos los datos de autenticación en el Servicio de todos los usuarios se almacenarán mediante el uso de funciones criptográficas seguras, 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), de establecer un periodo máximo de vigencia y validez de las contraseñas (por ejemplo, un máximo de 60 días) y de implementar un histórico de contraseñas (por ejemplo, un mínimo de 6).
- Cuando la naturaleza de la solución del adjudicatario requiera del uso de servicios web (WS) que utilicen mensajes de tipo SOAP, se requerirá que estén protegidos a nivel de mensaje, especificando la forma de firmar y el cifrado de los mensajes de tipo SOAP, a través de la especificación WS-Security.
 - La integridad y confidencialidad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos de transporte seguros (TLS 1.2 o superior) y suites de cifrado robustas (ni débiles ni vulnerables).
 - Para la autenticación y autorización de los servicios se utilizará SAML 2.0. y WS-Security tokens.
 - La integridad, autenticidad y confidencialidad de la información ha de estar garantizada mediante el uso de procesos de firma (XML Signature) y cifrado (XML Encryption) de mensajes.
 - Debe hacerse uso de una política de seguridad (WS-Policy).
- Cuando la naturaleza de la solución del adjudicatario requiera del uso de servicios web (WS) que utilicen mensajes de tipo REST, se requerirá que estén convenientemente protegidos implementando, al menos, las siguientes características:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

- La integridad y confidencialidad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos de transporte seguros (TLS 1.2 o superior) y suites de cifrado robustas (ni débiles ni vulnerables).
- Para la autenticación y autorización de los servicios se utilizarán los estándares OAuth 2.0 o superior, y OpenID Connect, permitiendo la emisión de tokens de acceso en formato JWT (RFC 7519).
- La integridad, autenticidad y confidencialidad de la información ha de estar garantizada mediante el uso de tokens JWT conforme a RFC7519 y a todas sus actualizaciones y guías de buenas prácticas) para los procesos de firma (JWS) y cifrado (JWE) de mensajes.
- El Servicio deberá contemplar la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) resistente a ataques de phishing, con el objeto de garantizar la identidad de los usuarios. Como medida compensatoria a este requisito, el servicio tendrá obligatoriamente la posibilidad de restringir el acceso exclusivamente a los rangos y/o direcciones IP indicadas por Canal de Isabel II.
- Todos los formularios del Servicio, incluidos los de inicio de sesión, tienen que estar protegidos contra ataques de fuerza bruta.
- Todas las funciones del Servicio relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) tienen que haber sido auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.
- El Servicio 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). Ahora bien, todos los registros derivados de la actividad de los usuarios en el sistema Aranzadi Fusión deberán mantenerse en el citado sistema, al menos durante un (1) año. Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario se asegurará de que se guarden en sus sistemas (pudiendo no ser en aranzadi fusión) y estén disponibles para Canal de Isabel II, S.A., M.P. durante diez años, salvo que no continúe la relación contractual en cuyo caso, se devolverán a Canal de Isabel II, S.A., M.P. todos los registros, los que se encuentran en Aranzadi Fusión, y los que no. El adjudicatario tiene que implantar medidas para evitar su destrucción, tanto como consecuencia de acciones internas o externas, intencionadas o no.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

3. El adjudicatario, como parte del informe actualizado del punto 2º anterior o en otra documentación del proyecto:

a) Contemplará un procedimiento de devolución/destrucción segura (a elección de Canal de Isabel II) de toda la información propiedad de Canal de Isabel II recabada durante la ejecución del Servicio.

a.1) Si por la naturaleza u objeto del Servicio, Canal de Isabel II requiere del borrado y destrucción de cualquier soporte de información englobado en el alcance del servicio prestado; el adjudicatario deberá aplicar un procedimiento seguro de borrado y destrucción conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad.

a.2) Asimismo, para cada borrado/destrucción segura realizada, el adjudicatario deberá entregar a Canal de Isabel II un certificado recogiendo, al menos, la siguiente información:

- I. Fecha de recogida del material.
- II. Personal proveedor encargado de la recogida y transporte.
- III. Procedimiento detallado empleado en el borrado/destrucción realizada.
- IV. Fecha de la destrucción de la información.

b) Comunicará inmediatamente a Canal de Isabel II 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 y los plazos temporales para ello.

c) Garantizará la no obsolescencia de la tecnología, de los controles o de los procesos involucrados en la prestación del servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, llevando a cabo, procesos de renovación y actualización de los sistemas y procesos que afecten a dicho servicio.

d) En caso de producirse un incidente de seguridad que afecte al adjudicatario, a los sistemas de información que soporten la prestación del Servicio o al propio Servicio, queda obligado, sin demora justificable, a presentar en el menor tiempo posible, un informe pormenorizado

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

y exhaustivo del incidente de seguridad, en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por el proveedor del servicio Cloud.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio Cloud contratado por Canal de Isabel II, S.A., M.P. y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente.

Dicho informe, una vez finalizado, se remitirá al responsable del proveedor en Canal de Isabel II quien a su vez lo remitirá al Responsable de la Seguridad y al delegado de Protección de datos conforme lo indicado en el Anexo 1. Apartado 11 del PCAP.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro de suministro para la suscripción de uso, mantenimiento y soporte de licencias Aranzadi Fusión para Canal de Isabel, II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

3. Formato de la Oferta técnica

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 07.05.2026 09:06:20 CEST

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez
García
En la fecha y hora 08.05.2026 14:52:01 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ
GARCÍA
En la fecha y hora 11.05.2026 16:22:44 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA