



convertInput2995815416916759452

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE DOMINIOS DE INTERNET
“.ES” PARA LAS ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE
CASTELLÓN

<u>0. ANTECEDENTES.....</u>	<u>2</u>
<u>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</u>	<u>2</u>
<u>2. REQUISITOS TÉCNICOS.....</u>	<u>2</u>
<u>3. SERVICIO DE SOPORTE.....</u>	<u>3</u>
<u>4. TRANSFERENCIA DE REGISTRADOR.....</u>	<u>4</u>
<u>5. TIEMPO DE RESPUESTA Y SLA.....</u>	<u>4</u>
<u>6. CONFIDENCIALIDAD.....</u>	<u>4</u>
<u>7. PROTECCIÓN DE DATOS.....</u>	<u>4</u>
<u>8. PRECIO.....</u>	<u>6</u>



0. ANTECEDENTES

En julio de 2005, el SEPAM, en virtud del Convenio de Colaboración, de mayo de 2005, entre la FEMP y la entidad pública empresarial RED.ES para la prestación de servicios de internet a las administraciones públicas locales, inició las actuaciones para realizar la reserva y posterior renovación de todos los dominios '.es' de las EELL de la provincia de Castellón que hasta la fecha de dicho convenio estaban libres; en previsión de la pronta liberalización del mercado de dominios '.es'.

Desde el año 2005 y hasta el presente, la Diputación de Castellón ha continuado renovando dichos dominios '.es'

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en la contratación de la renovación anual de un máximo de 130 dominios de internet '.es'.

Se adjunta en el anexo 1 la relación de los dominios actuales.

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 la Diputación de Castellón.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

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

Junto con la oferta, es necesario adjuntar la acreditación mencionada en el párrafo anterior.

La contratación de la renovación de los dominios, incluirá un servicio de gestión integral de los dominios registrados actualmente por el Sepam, así como de aquellos que desde el Sepam se decidan registrar:

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

- a) Gestión y cambios de DNS. El adjudicatario gestionará los cambios necesarios en los DNS's públicos (altas, bajas y modificaciones de registros) a petición del Sepam.



convertInput2995815416916759452

- b) Registro de dominio. El adjudicatario recibirá las solicitudes y gestionará el pre-registro y registro de todos aquellos dominios que el Sepam pretenda registrar.
- c) Actualización de datos. El adjudicatario gestionará, a petición del Sepam, las actualizaciones de datos solicitadas.
- d) Cambios de titularidad. El adjudicatario gestionará, a petición del Sepam, los cambios de titularidad solicitados.
- e) Cambios de contacto administrativo/facturación. El adjudicatario gestionará, a petición del Sepam, los cambios de contacto administrativo y de facturación solicitados.
- f) Renovación de dominios. 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.
- g) Recuperación administrativa de dominios. En caso de que 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.
- h) Backorder. El adjudicatario prestará el servicio de reserva de dominio que al momento de realizar la solicitud están registrados por un tercero, pero que tratará de recuperar una vez queden libres.
- i) Informes. El adjudicatario mantendrá un listado de los dominios y su caducidad, actualizado en todo momento y a disposición del Sepam.

El licitador deberá mantener una réplica de sus servidores DNS en varios centros de datos, de forma, que esté en condiciones de dar continuidad al servicio, en el caso de que alguno de ellos fallen.

3. SERVICIO DE 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 15 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, a través de un sistema de tickets.



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.

4. TRANSFERENCIA DE 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 la Diputación de Castellón.

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 la Diputación de Castellón.

5. TIEMPO DE RESPUESTA Y SLA

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 15:00 horas.
- 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. CONFIDENCIALIDAD

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Diputación de Castellón al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

1) Los datos personales facilitados, para los casos en que se trate de persona/s física/s, o en el caso de ser representante/s de una persona jurídica, así como la curricular y otras de índole laboral, del/los trabajador/es que realizarán el servicio u obra, serán tratados por la Diputación de Castellón en calidad de Responsable de Tratamiento.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos es la gestión de la adjudicación del pliego, para la formalización y ejecución del mismo en el supuesto de ser asignado al adjudicatario.

La finalidad de la recogida y tratamiento de la información es la valoración de su idoneidad en el proceso de selección o adjudicación del servicio/s y/u obra/s de que se trate, así como – en el caso de que resulte adjudicatario – su utilización para mantener la relación contractual con la Administración Pública, en los aspectos económicos y técnicos derivados, así como el control de la/s obra/s, bien/es y/o servicio/s contratado/s y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos. Se informa que los datos personales podrán ser cedidos o comunicados a las entidades públicas – estatales o autonómicas – competentes y en los supuestos previstos, según Ley. Asimismo, podrán ser publicados en los tablones y diarios o boletines oficiales de la Administración Pública correspondientes. De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales, enviando un escrito acompañado de su DNI, dirigida a la Diputación de Castellón, Plaza de las Aulas, 7 12001 Castellón de la Plana.

2) La entidad adjudicataria y el personal a su servicio deberá cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de



convertInput2995815416916759452

Protección de Datos) y con la normativa que se cree para su desarrollo, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo a su vigencia.

De conformidad con el artículo 5 RGPD, el personal de la entidad adjudicataria deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio.

Es obligación de la entidad adjudicataria comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento.

Si por el tipo de obra o servicio objeto de adjudicación, no comporta un acceso a datos de carácter personal, los empleados de la entidad adjudicataria tendrán la prohibición de acceder a los tratamientos, informáticos y en papel, propiedad de la Diputación de Castellón.

Para el caso que la prestación del servicio pueda comportar un acceso o tratamiento de datos de carácter personal contenidos en tratamientos, informáticos y/o en papel, titularidad de la Diputación de Castellón, la entidad adjudicataria, en su calidad de Encargado del Tratamiento se obliga especialmente a lo siguiente:

(i) No aplicar o utilizar la información de carácter personal con un fin distinto al previsto en el presente pliego, así como su cesión o comunicación a terceros, ni siquiera para su conservación.

(ii) En el caso de que la entidad adjudicataria sometiera a tratamiento o almacenamiento, de cualquier modo, datos personales de los tratamientos titularidad de la Diputación de Castellón, se compromete a adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.

(iii) Asimismo, para el caso en que el servicio implique tratamiento de datos personales en las propias instalaciones de la entidad adjudicataria (Encargado de Tratamiento), pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

(iv) La Diputación de Castellón (Responsable del Tratamiento) tendrá la facultad de exigir a la entidad adjudicataria (Encargado de Tratamiento), prueba de su cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación de protección de datos, solicitando copia del informe de Auditoría, o de cualquier otro documento que estime conveniente siempre que se refiera a datos personales que trata por cuenta de aquél. En el supuesto de que no quede acreditada, a juicio de la Diputación de Castellón el cumplimiento de las obligaciones que como Encargado de Tratamiento le corresponden, el primero podrá rescindir unilateralmente el contrato.

(v) Una vez finalizada la prestación contractual, debe ser devuelto cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento a la Diputación de Castellón,



convertInput2995815416916759452

excepto cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a la Diputación de Castellón dicha conservación. Aquellos datos que no se devuelvan, deberán destruirse adoptando las medidas de seguridad para evitar el acceso por parte de terceros. También podrá el Encargado del Tratamiento conservar, debidamente bloqueados los datos, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Fichero o Tratamiento.

(vi) El incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones del presente pliego lo convierten en Responsable del Tratamiento, respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como al pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a la Diputación de Castellón, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra la Diputación de Castellón, como consecuencia de dicho incumplimiento.

8. PRECIO

El precio máximo de licitación es el precio unitario, el cual se detalla en la siguiente tabla:

	Dominio '.es'
Coste unitario de los dominios (sin IVA)	19,00 €

	2019	2020	2021
Coste Anualidades (sin IVA)	2.470,00 €	2.470,00 €	2.470,00 €

Jefa del Servicio de Contratación y Central de Compras