
**Gestión de
dominios y certificados SSL**

Pliego de especificaciones técnicas

rtve

Índice	Página
1 Introducción	3
2 Descripción del servicio requerido	3
2.1 Inventario actual de dominios y certificados.....	3
3 Requisitos Técnicos.....	4
3.1 Gestión de la cartera de dominios y certificados.....	4
3.2 Gestión de compra de certificados SSL	5
3.3 Servicios de protección de la imagen de marca	5
3.4 Servicios de recuperación de dominios por compra	5
3.5 Servicios de recuperación administrativa de dominios.....	6
3.6 Panel de control	6
3.7 Migración de servicio.....	7
3.8 Soporte	7
4 Subcontratación de tecnología.....	7
5 Modelo de relación y seguimiento.....	7
5.1 Gestión de incidencias y soporte técnico	8
5.2 Soporte para la migración del servicio.....	8
5.3 Evolución del servicio	8
5.4 Seguimiento de la prestación del servicio	8
6 Estructura solicitada para la propuesta	8
6.1 Resumen Ejecutivo	8
6.2 Oferta técnica.....	9

1 Introducción

Desde que inició su presencia en Internet, CRTVE ha adquirido la titularidad de diferentes dominios de Internet para ofrecer servicios a sus usuarios, así como para proteger y reforzar su imagen de marca.

Asimismo, dados los nuevos requisitos tecnológicos que requieren el uso de comunicaciones electrónicas seguras, CRTVE ha adquirido los certificados digitales necesarios para los servicios que ofrece bajo protocolos seguros.

2 Descripción del servicio requerido

Se solicita un servicio de gestión integral de los dominios y certificados registrados actualmente a nombre de CRTVE, así como de aquellos que CRTVE decida en adelante registrar a su nombre. El adjudicatario, debe hacerse cargo del mantenimiento de un inventario de dominios y certificados. Igualmente, debe ofrecer servicios adicionales de recuperación y auditoría.

2.1 Inventario actual de dominios y certificados

La cartera de dominios que CRTVE tiene actualmente registrados, contempla la siguiente distribución, en cuanto a número de dominios por extensión.

Extensión	Cantidad
.com	85 dominios
.cat	9 dominios
.es	128 dominios
.com.es	4 dominios
.eu	4 dominios
.in	1 dominio
.info	2 dominios
.mobi	10 dominios
.radio	8 dominios
.net	25 dominios
.org	26 dominios
.tel	3 dominios
.tv	46 dominios
.tw	1 dominio
.com.tw	1 dominio
.co	1 dominio
.com.hn	1 dominio
.hn	1 dominio
.com.mx	1 dominio
.mx	1 dominio

Extensión	Cantidad
.pe	1 dominio
.us	1 dominio
.bo	1 dominio
.cl	1 dominio
.co	1 dominio
.co.ve	1 dominio
.com.bo	1 dominio
.com.ec	1 dominio
.com.gt	1 dominio
.com.pa	1 dominio
.com.pr	1 dominio
.com.py	1 dominio
.com.uy	1 dominio
.com.ve	1 dominio
.cr	1 dominio
.ec	1 dominio
.gt	1 dominio
.pa	1 dominio
.uy	1 dominio
Total dominios	377

En cuanto a los certificados SSL, actualmente CRTVE tiene registrados 2 certificados wildcard de tipo OV con Extended Validation, 2 de tipo OV sin Extended Validation, y 25 certificados de tipo DV.

Además, CRTVE dispone un certificado SAN multidominio de tipo DV.

3 Requisitos Técnicos

A continuación, se detallan los requisitos técnicos del servicio solicitado:

3.1 Gestión de la cartera de dominios y certificados

A través de estos servicios, el adjudicatario:

- Generará, con una periodicidad acordada, un informe con los dominios y certificados que caduquen en los próximos meses, para simplificar su proceso de renovación.
- Renovará, automáticamente, todos los dominios y certificados que expiren en el siguiente periodo, a menos que CRTVE exprese la intención de no renovar cualquiera de ellos.

- Recibirá las solicitudes y gestionará el registro, de todos aquellos dominios no registrados por terceros que CRTVE pretenda registrar a su nombre. Igualmente, se encargará de renovarlos en tiempo y forma, de acuerdo a los términos que se expresan en los puntos anteriores.

3.2 Gestión de compra de certificados SSL

En el caso de la expedición de certificados SSL, el adjudicatario deberá proveer a CRTVE de los certificados que requiera en cada momento. Durante la vigencia del contrato se solicitarán, al menos, certificados de estos tipos:

- Certificados de tipo Extended Validation (EV).
- Certificados expedidos con validación de los datos de la organización solicitante por parte del emisor (Organization Validation, OV). Estos certificados incluyen aquellos válidos para varios subdominios (certificados de tipo wildcard).
- Certificados expedidos de manera automática para usuarios con control de un dominio (Domain Validation, DV). Estos certificados incluyen aquellos válidos para varios subdominios (certificados de tipo wildcard).
- Certificados SAN de tipo EV, OV o DV.

En todos los casos, debe permitirse como mínimo, la opción de utilizar cifrado de hasta 256 bits con claves de un mínimo de 2048 bits.

Asimismo, el adjudicatario deberá poder suministrar los certificados de un mínimo de tres entidades de certificación (CA) distintas. CRTVE indicará en cada petición de certificados la entidad certificadora que debe expedirlo, de entre las que ofrezca el adjudicatario.

3.3 Servicios de protección de la imagen de marca

A través de estos servicios, el adjudicatario se responsabilizará de:

- Informar sobre las oportunidades de nuevos dominios o extensiones, que puedan resultar de interés para CRTVE.
- Informar sobre aquellos registros o intención de registro por parte de terceros, de dominios que sean propiedad de CRTVE.
- Realizar el pre-registro de nuevas extensiones de dominio de primer nivel en el periodo habilitado para ello (en inglés Sunrise Period).
- Registrar y actualizar los datos de CRTVE en el organismo acreditado por ICANN: Trademark Clearinghouse.

3.4 Servicios de recuperación de dominios por compra

Estos servicios, deben estar orientados a la recuperación de dominios, satisfaciendo las condiciones del propietario actual del dominio. Para ello el adjudicatario:

- Identificará al propietario actual del dominio
- Podrá mediar en la negociación, siguiendo las indicaciones de CRTVE, de las condiciones de compra del dominio
- Se hará cargo de todas las gestiones asociadas a la transferencia de propiedad del mismo.

3.5 Servicios de recuperación administrativa de dominios

Estos servicios, deben estar orientados a los casos en los CRTVE, reclame un dominio de forma legítima. En estos casos el adjudicatario:

- Evaluará la solicitud de CRTVE
- Iniciará los trámites administrativos ordinarios, para reclamar el dominio ante los órganos de arbitraje correspondiente (ESNIC, ICANN, EURID...etc.).
- Se hará cargo de todas las gestiones asociadas, al proceso de registro del dominio a nombre de CRTVE

No queda dentro del alcance de este servicio, el proceso legal en caso de que se agoten las vías a través de los órganos de arbitraje habituales.

3.6 Panel de control

El adjudicatario debe proporcionar un panel de control accesible desde Internet desde el que los usuarios autorizados de CRTVE podrán realizar gestiones de forma autónoma, sin perjuicio de que las tareas las deba realizar de forma habitual el proveedor. Este panel debe incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Listado de los dominios asignados a CRTVE en cada momento, así como la fecha de expiración de la asignación.
- Solicitud de transferencia de dominios pertenecientes a terceros a la cuenta de CRTVE.
- Solicitud de los auth-code de cualquiera de los dominios pertenecientes a CRTVE si decide trasladarlo a otro proveedor.
- Compra de dominios libres, cuando CRTVE considere necesario hacer el trámite de manera urgente.
- Cambio de datos contacto técnico y administrativo de los dominios gestionados por el servicio.
- Cambio de los servidores DNS asociados a uno o varios de los dominios gestionados por el servicio.
- Se valorarán positivamente aquellas propuestas que permitan asociar un servicio de alojamiento web y una cuenta de correo electrónico asociados a cualquiera de los dominios registrados por CRTVE. El espacio de alojamiento web debe ofrecer al menos 25MB de espacio y la cuenta de correo electrónico debe tener una interfaz web que permita el envío de mensajes y la lectura de los mensajes recibidos.

3.7 Migración de servicio

El adjudicatario, debe asumir todas las tareas de migración del servicio administrativo de gestión de dominios, de una forma lo más transparente posible y sin que ello suponga ningún inconveniente operativo para CRTVE.

3.8 Soporte

Debe ofrecerse soporte 24 horas, todos los días del año, por teléfono o a través de Internet. Este soporte debe prestarse en español.

4 Subcontratación de tecnología

El proceso de validación está destinado a determinar la aptitud técnica de la oferta presentada por cada licitador e independientemente de que los servicios operen total o parcialmente, sobre la infraestructura o con tecnología de terceros.

Esto supone que tras la adjudicación del servicio el proveedor deberá prestar los servicios única y exclusivamente con la tecnología e infraestructura que ha presentado en su oferta.

Esto está especialmente indicado, para aquellos licitadores que cumplan alguna de estas condiciones:

- No sean propietarios de toda la tecnología y/o la infraestructura ofertada para la prestación del servicio.
- Actúen únicamente como canal de distribución de otro proveedor de tecnología.

5 Modelo de relación y seguimiento

El modelo de relación que se establecerá entre CRTVE y el adjudicatario tiene como objetivo garantizar el control y el seguimiento del servicio que se tiene que proveer. También tiene como misión la trazabilidad y la supervisión de los proyectos que dicho servicio ejecutará.

Se requiere la asignación de un Technical Account Manager (TAM) que asistirá a CRTVE durante la fase de implantación del servicio, así como durante el resto del tiempo del contrato para la operación del servicio. Este interlocutor técnico se responsabilizará de asegurar la mejora continua del servicio, así como de gestionar o escalar las peticiones más urgentes y las incidencias más graves.

5.1 Gestión de incidencias y soporte técnico

El adjudicatario deberá ofrecer soporte técnico en castellano tanto por teléfono con numeración española como por Internet. El horario de atención de soporte debe ser, como mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora peninsular española).

5.2 Soporte para la migración del servicio

Tras el inicio del servicio, el TAM designado atenderá las peticiones de CRTVE para realizar la migración de los dominios de la plataforma actual a la del nuevo proveedor.

5.3 Evolución del servicio

El adjudicatario, a través del TAM, notificará las actualizaciones disponibles en el servicio y evaluará las peticiones de CRTVE para la mejora del mismo.

5.4 Seguimiento de la prestación del servicio

El seguimiento del servicio se hará de manera periódica y continuada, para evaluar el rendimiento del servicio y la evolución tecnológica del mismo.

Tras el inicio del servicio se harán reuniones con una periodicidad inferior a dos meses, para evaluar el rendimiento del servicio y acordar la fecha de implantación de las mejoras tecnológicas disponibles.

Para ello se utilizarán los siguientes los indicadores de cumplimiento del servicio:

- Tiempos de expedición de certificados DV: deberán ser inferiores a 24 horas, excepto en certificados regionales.
- Tiempos de expedición de certificados OV: deberán ser inferiores a 7 días laborables
- Tiempos de compra gestionada de dominios: deberán ser inferiores a 24 horas
- Servicio de alertas de renovación de certificados. Se deberán remitir avisos semanales desde 45 días antes de la expiración y diarios 15 días antes de la expiración.

6 Estructura solicitada para la propuesta

6.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica de la empresa, así como datos socio-económicos. Su extensión no debe ser superior a 5 páginas.

6.2 Oferta técnica

Se explicará con detalle técnico la solución propuesta para el servicio.