
Gestión de nombres de dominios de Internet
Pliego de especificaciones técnicas

rtve

Índice	Página
1 Introducción	3
2 Descripción del servicio requerido	3
2.1 Inventario actual de dominios.....	3
3 Requisitos Técnicos.....	4
3.1 Gestión de la cartera de dominios.....	4
3.2 Servicios de protección de la imagen de marca.....	5
3.3 Servicios de recuperación de dominios por compra	6
3.4 Servicios de recuperación administrativa de dominios.....	6
3.5 Panel de control	6
3.6 Alojamiento web	7
3.7 Migración de servicio.....	7
3.8 Gestión de incidencias	7
4 Subcontratación de tecnología.....	7
5 Modelo de relación y seguimiento.....	8
5.1 Soporte para la migración del servicio	8
5.2 Evolución del servicio	8
5.3 Seguimiento de la prestación del servicio.....	8
6 Formato de las ofertas	8

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, la implantación de servicios corporativos alojados en la nube (servicios cloud) hace imprescindible el uso de nombres de dominio de segundo y tercer nivel a los que se pueda acceder a través de Internet. Algunos ejemplos de estos servicios son los servicios de telefonía corporativa, la nube del área comercial, la plataforma de licitación electrónica o los recursos web del Instituto de RTVE.

2 Descripción del servicio requerido

Se solicita un servicio de gestión integral de los dominios de Internet de segundo y tercer nivel 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. Igualmente, debe ofrecer servicios adicionales de recuperación y auditoría.

2.1 Inventario actual de dominios

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

Extensión	Cantidad
.bo	1
.cat	9
.cl	1
.co	1
.co.ve	1
.com	89
.com.bo	1
.com.ec	1
.com.es	4
.com.gt	1
.com.hn	1
.com.mx	1
.com.pa	1
.com.pr	1
.com.py	1
.com.tw	1
.com.uy	1
.com.ve	1

Extensión	Cantidad
.cr	1
.ec	1
.es	133
.eu	4
.eus	1
.gt	1
.hn	1
.in	1
.info	2
.mobi	10
.mx	1
.net	25
.org	26
.pa	1
.pe	1
.radio	8
.tel	3
.tv	46
.tw	1
.us	1
.uy	1
Total dominios	386

3 Requisitos Técnicos

Para garantizar la correcta ejecución del servicio, los licitadores deberán:

- Constar como registrador acreditado por ICANN (<https://www.icann.org/en/accredited-registrars>).
- Constar como agente registrador de red.es (<https://www.dominios.es/es/agentes-registradores/nuestros-agentes-registradores>).
- Constar como agente en Trademark Clearinghouse (<https://www.trademark-clearinghouse.com/agents>).

CRTVE podrá requerir a la empresa propuesta como adjudicataria, antes de la formalización del contrato, certificación que acredite el cumplimiento de los tres requisitos mencionados.

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

3.1 Gestión de la cartera de dominios

A través de estos servicios, el adjudicatario proporcionará un servicio completo de gestión de la cartera de dominios de Internet pertenecientes a CRTVE:

Requisito RT1:

El adjudicatario generará, con una mensual, un informe con los dominios que caduquen en los meses siguientes, para simplificar su proceso de renovación.

Requisito RT2:

El adjudicatario renovará, automáticamente, todos los dominios que expiren en el siguiente periodo, a menos que CRTVE exprese la intención de no renovar cualquiera de ellos.

Requisito RT3:

El adjudicatario recibirá las solicitudes y gestionará el registro, de todos aquellos dominios no registrados por terceros que CRTVE pretenda registrar a su nombre. Las comunicaciones se harán mediante correo electrónico desde direcciones autorizadas por CRTVE y a través de un panel de control basado en web proporcionado por el adjudicatario para este fin. Este trámite debe hacerse en el plazo máximo de 24 horas.

3.2 Servicios de protección de la imagen de marca

Estos servicios se requieren para proteger las diferentes marcas utilizadas por CRTVE, evitando daño reputacional por uso inadecuado de las mismas.

Requisito RT4:

El adjudicatario tendrá que informar sobre las oportunidades de nuevos dominios o extensiones, que puedan resultar de interés para CRTVE.

Requisito RT5:

El adjudicatario tendrá que informar sobre aquellos registros o intención de registro por parte de terceros, de dominios que sean propiedad de CRTVE.

Requisito RT6:

El adjudicatario tendrá que realizar el pre-registro de nuevas extensiones de dominio de primer nivel en el periodo habilitado para ello (en inglés Sunrise Period).

Requisito RT7:

El adjudicatario tendrá que gestionar el bloqueo del registro de marcas o dominios asociadas a CRTVE en extensiones de dominio gestionadas por Trademark Clearinghouse. Este servicio podrá solicitarse para dominios de primer nivel existentes o nuevos.

Requisito RT8:

El adjudicatario tendrá que gestionar el bloqueo del registro de marcas o dominios asociados a CRTVE en dominios específicos de contenido para adultos (servicio Adultblock).

Requisito RT9:

El adjudicatario tendrá que registrar y actualizar los datos de CRTVE en el organismo acreditado por ICANN: Trademark Clearinghouse.

3.3 Servicios de recuperación de dominios por compra

Requisito RT10:

El adjudicatario debe prestar un servicio de recuperación de dominios mediante compra a sus titulares. Para ello, el adjudicatario, ante una solicitud de compra por parte de CRTVE:

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

3.4 Servicios de recuperación administrativa de dominios

Requisito RT11:

El adjudicatario debe prestar un servicio de recuperación administrativa de dominios. Para ello, el adjudicatario, ante una petición de reclamación por parte de CRTVE:

1. Evaluará la solicitud de CRTVE.
2. Iniciará los trámites administrativos ordinarios, para reclamar el dominio ante los órganos de arbitraje correspondiente (ESNIC, ICANN, EURID...etc.).
3. 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.

3.5 Panel de control

Requisito RT12:

El adjudicatario debe proporcionar un panel de control web 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:

1. Listado de los dominios asignados a CRTVE en cada momento, así como la fecha de expiración de la asignación.
2. Solicitud de transferencia de dominios pertenecientes a terceros a la cuenta de CRTVE.
3. Solicitud de los auth-code de cualquiera de los dominios pertenecientes a CRTVE si decide trasladarlo a otro proveedor.
4. Compra de dominios libres, cuando CRTVE considere necesario hacer el trámite de manera urgente.
5. Cambio de datos contacto técnico y administrativo de los dominios gestionados por el servicio.
6. Cambio de los servidores DNS asociados a los dominios gestionados por el servicio. Cada dominio podrá tener asociados hasta 4 registros NS, independientes de los del resto de dominios.
7. El panel debe ser accesible a través de internet, mediante los siguientes navegadores web: Google Chrome versión 129, Mozilla Firefox versión 138, Apple Safari versión 18 y Microsoft Edge versión 128.

Se valorarán positivamente aquellas propuestas que ofrezcan un panel unificado para realizar todas las gestiones requeridas con un interfaz intuitivo y documentación

completa en español. También se valorarán positivamente aquellas propuestas que permitan utilizar perfiles de usuario diferentes con permisos específicos en el panel de control.

Asimismo, se valorarán positivamente aquellas propuestas que incluyan medidas de seguridad adicionales en el acceso al panel de control, como la validación con doble factor de autorización, la restricción de acceso o la asignación de permisos específicos por dirección IP de conexión.

3.6 Alojamiento web

Requisito RT13:

Los licitadores deben ofrecer 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. Los licitadores tendrán que poner a disposición de CRTVE los logs de acceso al servicio de alojamiento web para su descarga.

3.7 Migración de servicio

Requisito RT14:

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. La migración de los dominios desde el adjudicatario actual comenzará en cuanto se inicie el servicio.

3.8 Gestión de incidencias

Requisito RT15:

El adjudicatario deberá ofrecer soporte técnico en castellano tanto por teléfono con numeración española sin tarificación adicional, 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). El tiempo máximo de atención de una petición de soporte tendrá que ser inferior a 60 minutos.

Se valorarán positivamente aquellas propuestas que ofrezcan soporte 24 horas, todos los días del año, con un tiempo de atención de incidencias inferior a 60 minutos.

Asimismo, se valorarán positivamente aquellas propuestas que ofrezcan un servicio de soporte a través de Internet que permita la apertura de peticiones de soporte por parte de diferentes usuarios de CRTVE o de terceros autorizados por ella.

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 en la migración de los dominios desde el proveedor actual, 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 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.

5.2 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.

5.3 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.

6 Formato de las ofertas

Las ofertas deben contener:

- **Resumen ejecutivo (máximo 5 páginas).** Describiendo la oferta de forma resumida e incluyendo, entre otros, el contacto técnico para las aclaraciones necesarias. Se

gestionará el contacto técnico entre los licitadores y CRTVE a través de la dirección de Explotación y Desarrollo Interactivos de CRTVE.

- **Documentación técnica específica sobre el servicio.**
- **Documento de ajuste a requisitos.**
- **Modelo de acompañamiento.**
- **Modelo de soporte.**

Se valorarán positivamente aquellas propuestas que incluyan una información detallada, clara y concisa de la solución técnica propuesta.