



TNote Ficha Técnica

RESUMEN

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre | TNote |
| Descripción | Gestor de incidencias y actividades. |
| Características | Se basa en los requisitos de gestión de incidencias o actividades de la certificación del "Operador Económico Autorizado". Incorpora la gestión de incidencias como un flujo de trabajo. Crea y gestiona alertas. Clasifica las solicitudes en base a la política de usuarios y la organización interna de la empresa. Ofrece trazabilidad, análisis e informes. |
| Parámetros de comercialización | Usuarios concurrentes y volumen de almacenamiento. |
| Lanzamiento | Año 2014 |

ARQUITECTURA

| | |
|-----------------------------------|--|
| Género | Aplicación web |
| Base de Datos | PostgreSQL |
| Sistema operativo | Cualquiera |
| Modelo de implementación | Privado: SaaS sobre Infraestructura basada en GNU/Linux con servicio de cliente multi-tenant. Público: URL accesible. |
| Dependencia | Software: Navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox o Internet Explorer 10 o superior. Hardware: N/A |
| Customización y parametrización | Política de usuarios, tipología de incidencias, organización de las delegaciones y suscripción a tipologías de incidencias. |
| Módulos adicionales Taric, S.A.U. | N/A |
| Idiomas | Interfaz de usuario en castellano. |
| Entornos de trabajo | Las actualizaciones de aplicación y entorno de cliente se validan en plataformas diferenciadas de pruebas y pre-producción. |
| Actualización | Aplicación e infraestructura con actualización periódica automática. |
| Panel de Control | Administración, monitorización y provisionamiento del servicio con herramientas internas Taric y proceso gestionados por equipo soporte Taric. |
| Tipo provisionamiento | Gestión de la capacidad con escalado horizontal basado máquinas redundantes geográficamente dispersas. Funcionalidades software y configuración gestionada por el cliente con la asistencia del equipo de Soporte Taric. Alta y gestión de usuarios por el operador con perfil de administrador desde la aplicación. |

INTEGRACIONES CON OTRAS APLICACIONES

| | |
|----------------------------|---|
| Aplicaciones Taric, S.A.U. | Gestión de declaraciones aduaneras (TDua), gestión aduanera de depósitos (TDepo). |
| Tipos de API | Api REST via HTTPS |
| Puertos necesarios | TCP/443 |

LEGAL

| | |
|-------------------------|---|
| Normativo y regulatorio | El servicio cumple con los requisitos exigidos por la LOPD y los principios de Safe Harbor. |
| Propiedad intelectual | Taric, S.A.U. |
| País CPD principal | España, Barcelona |
| País CPD respaldo | España, Madrid |
| Subcontratación | Todos los subcontratistas del servicio pertenecen a la Unión Europea. |

SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO

| | |
|-----------------------------------|--|
| Criterios de atención/ resolución | Soporte propio de Taric, S.A.U.: Gestión de incidencias en herramienta interna (CRM). Soporte remoto (Team Viewer). |
| Nivel soporte funcional | Soporte funcional lunes a viernes de 08:00 a 18:30 horas. Excepto festivos nacionales. |
| Nivel soporte técnico | Configuración inicial, apoyo al uso, reporte de errores y mantenimiento correctivo. |
| Mecanismos comunicación soporte | Atención telefónica y por correo electrónico. |
| Idiomas soporte | Castellano |
| Interrupciones de mantenimiento | Planificadas y notificadas al usuario. |
| Actualizaciones | Periódicas y automáticas. |

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| Mecanismo de autenticación | Contraseña almacenada con cifrado no reversible (non-reversible encryption salted hash). Acceso a servicio vía HTTPS. Servidor con certificado SSL/TLS. |
| Mecanismo de control de acceso | Lista de usuarios mantenida por la propia aplicación. |
| Limitación de acceso | Se definen límites de tiempo a sesión de usuario inactiva. |
| Acceso a la información | Usuario tiene acceso a funcionalidad de exportación de entidades principales de datos de la aplicación en diferentes formatos CSV/Excel/JSON. |
| Plan de Recuperación ante Desastres | Se mantiene réplica asíncrona del servicio del cliente en centro de datos separado geográficamente del principal. |
| Nivel de aislamiento | A nivel de aplicación: Autenticación vía usuario + contraseña u OAuth2. A nivel de plataforma: Ubuntu GNU/Linux LTS. A nivel de virtualización: VMware vSphere con vCloud Networking and Security. A nivel físico: Centro de procedo de datos (CPD) con controles de acceso al edificio, CCTV, alarmas, puerta blindada, cortafuegos, guardias 24/7/365, climatización y acceso mediante lector biométrico de huellas digitales y tarjeta. |
| Cifrado de datos almacenados | No |
| Cifrado de datos de backup | Cifrado AES de 256 bits. |
| Cifrado de datos en tránsito | Cifrado RC4 de 128 bits. |
| Seguridad perimetral | VMware vShield Edge del centro de proceso de datos (CPD). Se puede restringir acceso a servicio habilitando únicamente direccionamiento IPv4 del cliente. |
| Gestión de backup | Backup de instancia virtual diaria, con retención mínima de 7 días (configurable). Backup de aplicación y datos de aplicación diaria, con retención mínima de 1 hora. Replicación asíncrono entre centro de datos con periodicidad inferior a 2 horas. |
| Baja del Servicio | Existe un proceso estandarizado para la retirada del servicio en caso de migración o baja del mismo. El proceso implica la entrega de todos los datos asociados. |