



PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN

EXPEDIENTE 0005-CP02-2025-000053

**Órgano de Contratación: *Dirección General
de Telecomunicaciones y Digitalización
(DGTD)***

**Mesa de contratación: *Servicio de Avance
Digital***

CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA PARA EL MANTEMINIENTO EVOLUTIVO DE SOLUCIONES C360 CARPETA CIUDADANA, BUSCADOR TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS



CSV: 56AC8BFAA50056DC

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES	4
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	4
1.- OBJETO DEL CONTRATO	4
2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO	5
3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN	5
4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR	6
5.- IMPORTE DEL CONTRATO	6
6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	7
7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	7
8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO	7
9.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	7
10.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	7
11.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	11
Criterios de mejor relación coste-eficacia. 30 puntos.	11
Criterios cualitativos. 70 puntos.	13
12.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	14
13.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	15
14.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	16
B. CLÁUSULAS GENÉRICAS	17
15.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO	17
16.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS	17
17.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	18
18.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	19
19.- AUTORIZACIONES	19
20.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	20
21.- RÉGIMEN DEL CONTRATO	20
22.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	21
23.- CONFIDENCIALIDAD	25
24.- PROPIEDAD INTELECTUAL	27
25.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	28
26.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	29
27.- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	29
28.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	31
29.- RESPONSABILIDAD	32
30.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO	32
PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	33
31. SERVICIOS A OBTENER	33
32.1 Antecedentes	34
32.2 Objetivos y alcance 2026	36
32.3 Evolución de la Suite de Carpetas de Navarra.es	37
32.4 Cita Previa Hacienda (Impuestos no IRPF)	38
32.5 Trámites y Buscador	38
32.6 Evolución tecnológica	39
32.7 Soporte técnico	39
33. OTROS REQUISITOS GENERALES	39





33.1 Ubicación y aspectos logísticos.....39

33.2. Horarios39

33.3 Fases del servicio.....40

33.4 Plataforma Tecnológica42

33.7 Contenido de las ofertas técnicas42

ANEXO A 44

ANEXO I 45

ANEXO II 46

ANEXO III 47

ANEXO IV..... 48

ANEXO V..... 49





PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es la ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTEMINIENTO EVOLUTIVO DE SOLUCIONES C360 CARPETA CIUDADANA, BUSCADOR TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS, conforme los requerimientos descritos en la PARTE II, PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, de este pliego.

Se trata de una tramitación basada en el Acuerdo Marco para asistencias técnicas para la evolución, mantenimiento y soporte de las plataformas corporativas y los sistemas de información que dan servicio a los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (exp. 0005-0404-2023-000009), aprobado por RESOLUCIÓN 439E/2024, de 6 de agosto, del Director General de Telecomunicaciones y Digitalización. El Acuerdo Marco se divide en Lotes independientes, para cada una de las áreas objeto de asistencia técnica. En este caso, el lote que aplica es el LOTE 5 Arquitectura, diseño y desarrollo de soluciones Portalización y soluciones sobre Liferay 7.x., Drupal 7.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary) 72500000-0 (Servicios Informáticos).

La cláusula 20 del pliego regulador del Acuerdo Marco para la contratación de asistencias técnicas para la evolución, mantenimiento y soporte de las plataformas corporativas y los sistemas de información que dan servicio a los diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral indica que cuando el importe del servicio sea igual o superior a 75.000 euros (IVA excluido) se procederá a una licitación con los proveedores seleccionados que se ajustará al procedimiento del artículo 83.3 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. Así mismo, en dicha cláusula se establecen los criterios de adjudicación de estos contratos derivados.

En la Parte II del pliego, "Prescripciones Técnicas", queda recogido el detalle de los requisitos técnicos del objeto de contratación.





2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Anticipada. La adjudicación se somete a la condición de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.
- b) Tipo de procedimiento: basado en acuerdo marco, superior a 75.000 euros, conforme a lo indicado en la cláusula 20 del pliego regulador del citado Acuerdo Marco, invitando a las empresas seleccionadas en el Lote 5 de dicho Acuerdo Marco.
- c) Criterio de adjudicación: Relación coste-eficacia junto con criterios cualitativos

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN

El presente contrato tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en el Pliego regulador de la contratación y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

- Presidenta: Itziar Berrospe García (Directora del Servicio de Avance Digital). Suplente: Juan Antonio Rozas, (Director del Servicio de Soluciones Corporativas).
- Vocal primero: Edume Izkue Mendi (Jefe de Sección de Portalización). Suplente: Iñaki Agirre Perez (técnico de la Sección de Portalización).
- Vocal segundo: Maite Mutilva Contreras (Jefe de la Sección Ingeniería de Datos e Inteligencia Artificial). Suplente: Maite Percaz Bados (técnico de la Sección de Portalización).
- Interventor: Ana Isabel Barberena Jiménez (Interventora Delegada en el Departamento Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente, Interventor Delegado.
- Secretaria: Argi Zanduetza Criado, Técnica de Administración Pública, rama jurídica Secretaria Suplente, Nuria Esparza Pardo, (Jefa de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización).





4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición, no se autoriza la presentación de variantes o alternativas. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas suscritas por ella para un mismo contrato.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la inadmisión de dichas ofertas.

5.- IMPORTE DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación asciende a la cantidad de 190.086,75 € IVA excluido. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlo.

En el precio ofertado se entenderán incluidos todos los impuestos (excepto el IVA), tributos y tasas aplicables, así como los gastos de desplazamiento, dietas y cuantos gastos puedan producirse hasta la finalización de la prestación del servicio.

El valor estimado del contrato 190.086,75 € IVA excluido.

El presupuesto total del contrato, 230.004,97 € IVA incluido





6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago por el Gobierno de Navarra de los trabajos objeto de este pliego se realizará en función de su correcta ejecución, previa presentación de las correspondientes facturas y constando la conformidad con las mismas de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD).

Los datos concretos para la expedición de las facturas se indicarán en el documento del contrato.

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del presente contrato se extenderá desde el 1 de enero de 2026, o desde su formalización si esta es posterior al 1 de enero, hasta el 31 de diciembre de 2026.

8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO

El plazo de garantía del contrato será de 2 años a partir de la recepción del contrato. El acto formal de recepción o conformidad con la ejecución del contrato lo constituirá el informe de la mesa de contratación que proponga el pago final del mismo (y la firma del albarán de entrega, si hubiera suministros), y que, si no contiene objeciones, supondrá la constatación de que el contratista ha cumplido el objeto del contrato a satisfacción de la Administración contratante.

9.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del trabajo que se oferte) deberá presentarse en castellano, y tratándose de empresas extranjeras, traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

La información adicional se solicitará en la dirección: servicio.avance.digital@navarra.es

10.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

- LUGAR Y PLAZO



CSV: 56AC8BFAA50056DC

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



Las empresas seleccionadas para el LOTE 5 del Acuerdo Marco serán invitadas a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra. El PLAZO para la presentación de las ofertas correspondientes será de 10 días naturales contados a partir del día siguiente de la invitación.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma Electrónica de Licitación de Navarra.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)
- Fuentes horarias secundarias:
 - o canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - o i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico de su contenido-, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una empresa licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en la cláusula 9 del presente pliego regulador, dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación se validará si la huella coincide y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento





de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

- **FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

Desde la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación, aunque estos no vayan firmados.
- bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante) que no sea apoderada de la empresa, y entonces se deben adjuntar los documentos electrónicos de la oferta firmados por el/los apoderado/s de la empresa.





Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

- Sobre A - “Documentación administrativa”
- Sobre B – “Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”
- Sobre C – “Criterios cuantitativos, (valorables con fórmulas)”

Contenido del “**SOBRE A – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**”

Los licitadores deberán aportar en el “Sobre A- Documentación administrativa” la siguiente documentación:

1. Hoja resumen de datos del licitador a efectos de notificación, en la que conste la identificación de la persona individual, empresario o licitadores en participación y una dirección de correo electrónico en la que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento, y a efectos de la reclamación en materia de contratación pública, y persona de contacto, conforme al modelo que figura como anexo a este pliego (anexo I).

Las circunstancias a que se refieren los apartados anteriores, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

Contenido del “**SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)**”

Se incluirá en el sobre B – “Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)” lo siguiente:

Declaración responsable firmada por quien licita o persona debidamente apoderada, conforme al modelo del ANEXO II DECLARACIÓN RESPONSABLE de este Pliego.

En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable, en los mismos términos de dicho ANEXO II, firmada por el subcontratista o la persona debidamente apoderada.





1. Memoria Técnica: se valorará grado de adecuación a los requisitos y calidad, es decir, el enfoque del trabajo, orientado a concretar y complementar lo ya propuesto en el Acuerdo Marco, en referencia a los trabajos concretos solicitados en esta contratación. Se deberá incluir toda la información requerida al respecto en la parte II del presente pliego, "Prescripciones Técnicas".

La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

Contenido del **"SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)"**

Se incluirá en este Sobre C – "Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)", lo siguiente:

- Precio ofertado, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO III - PROPOSICIÓN ECONÓMICA**- del presente Pliego.
- Experiencia del equipo de trabajo. Se valorará la experiencia del equipo de trabajo concreto propuesto en proyectos similares. La valoración se realizará conforme a los apartados 13.2 y 20 del Acuerdo Marco 0005-0404-2023-000009 – Lote 5. Se deberá indicar conforme la tabla de **ANEXO IV – Experiencia** – del presente Pliego. El equipo de proyecto correspondiente al contrato derivado deberá tener una experiencia y calidad equivalente o superior a la que se estimó para la adjudicación del acuerdo marco.

11.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato están especificados en los siguientes puntos:

Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas): de mejor relación coste-eficacia. 30 puntos.

	Puntos
Experiencia del equipo trabajo	15





Precio	15
--------	----

La valoración de la experiencia se realizará conforme a los apartados 13.2 y 20 del Acuerdo Marco 0005-0404-2023-000009 – Lote 5. En la propuesta deberá remitirse las personas concretas que desarrollarán el trabajo con la información al menos de experiencia y formación. Deberán tener disponibilidad inmediata para trabajar en el proyecto y se deberá indicar el % de dedicación al proyecto de cada uno de ellos y el rol que desempeñará.

La valoración del precio. Hasta un máximo de 15 puntos. La valoración de este apartado se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración precio} = \left(\frac{B_i}{\text{Máx (Bmáx, Bs)}} \right) \times V_{\text{máx}}$$

B_i : baja correspondiente de cada oferta (i), respecto al precio de licitación

$V_{\text{máx}}$: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio (15)

B_s : bajada significativa, su finalidad es evitar que a bajas insignificantes se les otorgue la máxima puntuación, se calcula como el 15% del precio de licitación

$B_{\text{máx}}$: baja máxima de entre las presentadas a la licitación

Máx (Bmáx, Bs) : representa el valor máximo de entre los dos valores

Se utilizarán como máximo dos decimales.

Se presumirá que una oferta es anormalmente baja cuando el precio ofertado para el equipamiento, sea inferior o igual en treinta puntos porcentuales al precio máximo estipulado en el pliego.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja respecto al precio del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La información necesaria para la valoración de este criterio (precio) solo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)**.

La oferta se presentará indicando el precio (IVA excluido). Teniendo en cuenta todo lo anterior, la propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en los **Anexo III PROPOSICIÓN ECONÓMICA**.





Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas). 70 puntos.

Criterios Técnicos: hasta 70 puntos. Memoria Técnica (En la parte II, Prescripciones Técnicas, de este pliego, se amplía la descripción de estos criterios).

Servicios a prestar

- (15 puntos) Planteamientos y propuestas respecto a evolución de Carpeta Ciudadana Fiscal y Empresarial
- (10 puntos) Planteamientos y propuestas respecto a evolución de Carpeta Fiscal y Cita previa
- (10 puntos) Planteamientos y propuestas respecto a evolución de Carpeta Empresarial
- (5 puntos) Planteamientos y propuestas respecto a evolución de Trámites, buscador de trámites.
- (5 puntos) Planteamientos y propuestas respecto al soporte
- (5 puntos) Planteamientos y propuestas respecto a evolución de cita previa Hacienda.
- (5 puntos) Plan de Transición y Plan inicial de Devolución.

Enfoque general

- (15 puntos) Cualificación del equipo Técnico (importante, sin indicar años de experiencia, que será motivo de exclusión). Se puede seguir la plantilla recogida en Anexo V.

- (5 puntos) Enfoque general y por áreas funcionales del servicio a prestar

Cada uno de los criterios se valorará y puntuará de acuerdo a la siguiente tabla, en función de la puntuación máxima de cada criterio:

Valoración	Puntuación	Descripción
Excelente	75% a 100%	La comprensión de la necesidad se considera muy buena. La estrategia planteada se considera especialmente adecuada. La solución propuesta se considera muy buena. El servicio ofrecido se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además otros muchos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con excelentes recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera excelente.
Avanzado	50% a 75%	La comprensión de la necesidad se considera buena. La estrategia planteada se considera buena. La solución propuesta se considera buena. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con buenos recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera avanzada.





Suficiente	25% a 50%	La comprensión de la necesidad se considera adecuada. La estrategia planteada se considera adecuada. La solución propuesta se considera adecuada. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes, y con recursos suficientes en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera suficiente.
Insuficiente	0% a 25%	La comprensión de la necesidad se considera no adecuada. La solución propuesta se considera no adecuada. El servicio ofrecido se considera no adecuado en determinados aspectos del pliego, o en cuanto a dimensionamiento y/o capacitación de recursos. La metodología se considera no adecuada.
Inexistente	0	No se incluye una descripción que permita valorar la comprensión de la necesidad o del servicio propuesto. El servicio no se oferta, o carece de descripción que permita su valoración. La metodología se considera inexistente.

12.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.
- c) La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.
- d) El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.





13.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

-. APERTURA DEL SOBRE A, “DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA”. ADMISIÓN DE LAS OFERTAS.

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la mesa de contratación del contrato procederá, en acto interno, a la apertura de los sobres A de las proposiciones presentadas, y a la calificación de la documentación contenida en los mismos y presentada por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar.

Cuando la mesa de contratación aprecie defectos subsanables en la documentación, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su inadmisión.

La mesa de contratación del contrato procederá a la admisión de los licitadores que hayan presentado correctamente la documentación exigida.

-. APERTURA DEL SOBRE B, “CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)”. (PROPOSICIÓN TÉCNICA)

La mesa de contratación del contrato procederá a la apertura del Sobre B de las empresas admitidas y a su valoración.

Cuando la mesa de contratación aprecie defectos subsanables en la documentación o considere que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichas defectos o presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión

-. APERTURA DEL SOBRE C, “CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)”. (PROPOSICIÓN ECONÓMICA)

Efectuada la valoración de los criterios cualitativos (no valorables con fórmulas (Sobre B)), la mesa de contratación del contrato realizará en acto interno la apertura de la documentación relativa a los criterios cuantitativos (valorables con fórmulas (Sobre C)).

La mesa de contratación del contrato asignará a cada licitador que haya formulado una propuesta admisible la puntuación correspondiente a los criterios cuantitativos (valorables con





fórmulas) y, tras sumarla a la obtenida en los criterios cualitativos (no valorables con fórmulas), establecerá un orden de prelación de los licitadores.

La mesa de contratación del contrato elevará al órgano de contratación propuesta de adjudicación a favor de la empresa que haya obtenido la mayor puntuación.

14.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación.

El contrato, salvo en el caso de que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública, se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de 5 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación establecido en el artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.





B. CLÁUSULAS GENÉRICAS

15.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

En la oferta presentada por el adjudicatario se entienden comprendidos todos los tributos (excepto el IVA). Asimismo, se entienden comprendidos en la oferta, al igual que en el precio de adjudicación, todos los recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar al adjudicatario como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán de cuenta del adjudicatario los siguientes gastos:

1. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, permisos y recogida de documentos o cualquier otra información, de Organismos oficiales o particulares.
2. Cualquier tipo de gasto debido a desplazamientos, dietas, aparcamientos, etc.
3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

16.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Al amparo del artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato solo podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentado una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de esta ley foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la citada Ley Foral.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.





17.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Se establecen expresamente las siguientes penalidades para el presente contrato:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la mesa de contratación del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que no afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la mesa de contratación del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que sí afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la mesa de contratación del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que afecten a la financiación por fondos europeos del contrato, si los hubiera, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación, sin perjuicio de la posibilidad de resolver el contrato por incumplimiento muy grave.
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en el artículo 66 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y señaladas en el presente pliego, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 67 y 69 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- Cuando el contratista por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la mesa de contratación del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.





18.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

Como condiciones especiales de ejecución, se establecen las siguientes:

- Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

19.- AUTORIZACIONES

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del trabajo contratado.





La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria será responsable en la realización del contrato de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

20.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la mesa de contratación del mismo, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. La mesa de contratación del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la mesa de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la mesa de contratación del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

21.- RÉGIMEN DEL CONTRATO

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato, las prerrogativas de la Administración, las modificaciones contractuales y sus límites, y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.





22.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

- - **Obligaciones generales y obligaciones del adjudicatario en el caso de que tuviera la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal.**

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para la ejecución del trabajo. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. El adjudicatario garantizará que ese personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones del contratante o por estar obligado a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la mesa de contratación del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si el adjudicatario considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos





de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la mesa de contratación del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica.

Las medidas de seguridad con las que se cuente de modo constante, además de las ya citadas referidas al personal, serán:

- Soportes: existirá una relación actualizada de las personas que, en su caso, tengan acceso a los soportes para la ejecución del trabajo; si se han de producir traslados de soportes entre las instalaciones del adjudicatario y el Gobierno de Navarra o viceversa se utilizarán sistemas de etiquetado sensible, cifrado, encriptado o protección por contraseña, usando en el transporte de todo tipo de soportes mecanismos que obstaculizan la apertura, acceso o manipulación por personas no autorizadas.
- Envío de información por correo electrónico o similar: la información estará cifrada, enviando el código por un medio alternativo.
- El adjudicatario pondrá en conocimiento de la mesa de contratación del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información, así como, en el plazo máximo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos, con el contenido mínimo establecido en la normativa vigente, salvo que pueda acreditar que sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenan en los sistemas del adjudicatario, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.
- La adjudicataria podrá ser requerida para declarar que cuenta con un sistema que verifica, evalúa y revisa de manera continua las medidas de seguridad implementadas en su organización para una correcta realización del trabajo para el Gobierno de Navarra.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

- **.- Tratamiento de datos del Gobierno de Navarra.**





Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, su finalidad será el cumplimiento del contrato y, en todo caso, se hará constar la finalidad específica para la que se comunican esos datos y se le manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:

- 1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a realizar los trabajos asociados a los mismos.
- 2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontractar los servidores o los trabajos asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.
- 3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

- **- Conexiones a la red informática del Gobierno de Navarra.**

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, el adjudicatario estuviera obligado a conectar algún sistema informático a la red informática del Gobierno de Navarra, redactará una propuesta de anexo al contrato donde se recogerá el inventario del equipamiento a instalar, en cuanto a software, hardware y base de datos. Para instalar el equipamiento, previamente el anexo deberá ser formalizado, si procede, por el órgano de contratación y el adjudicatario. Este inventario deberá ser actualizado, siguiendo el mismo procedimiento, en el momento de ser necesario cualquier cambio en el mismo. Así mismo, para conectar dicho equipamiento informático a la red informática del Gobierno de Navarra, el adjudicatario deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte de la mesa de contratación del contrato.

- **- Subcontratación.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento General de Protección de Datos, el encargado del tratamiento solo podrá subcontractar las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal con la autorización previa por escrito del responsable del tratamiento.





- **.- Fin del tratamiento.**

El adjudicatario deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.

- **- Auditorías.**

El adjudicatario podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

- **.- Información a los licitadores sobre tratamiento de sus datos.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a los licitadores lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), con oficinas sitas en Sarriguren (Navarra) C/ Cabárceno, 6, 3ª planta, C.P: 31621, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicatario del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con el delegado de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicatario, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

- **.- Derechos de los titulares de los datos.**





Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición del adjudicatario ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, el adjudicatario se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante el adjudicatario, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.

23.- CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los trabajos realizados.
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario.
- Toda la información que pueda haber generado el adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los trabajos que realiza.
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario





deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.

En el caso de que el adjudicatario, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, subcontrate algún tipo de trabajo, deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula





24.- PROPIEDAD INTELECTUAL

- **Cesión de derechos de trabajos a medida realizados para la DGTD**

El Adjudicatario cede a la DGTD y a cualesquiera entidades y organismos de la Administración Foral de Navarra de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia del presente Contrato. En particular, la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra podrán reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la DGTD, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, el Adjudicatario obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.

En caso de que la DGTD o cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, desease la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato, el Adjudicatario prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente Contrato.

Esta titularidad se transmitirá a la DGTD, o a la correspondiente entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, en el momento de la creación de los correspondientes bienes con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente Contrato. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la DGTD, o la correspondiente entidad y organismo de la Administración Foral de Navarra, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, el Adjudicatario cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a





medida, en ejecución del presente Contrato, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

- **Cláusula de indemnidad**

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la DGTD y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la DGTD y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de los bienes transferidos, el Adjudicatario deberá proveer a la DGTD o a la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que corresponda con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

Asimismo, el Adjudicatario garantiza que en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

25.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa, el adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.





Así mismo, el adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

26.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por la DGTD, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de realizar el trabajo objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo, si se trata de un trabajo que vaya a continuar realizándose.

27- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La presente cláusula se aplicará en el supuesto de que la ejecución del contrato precise de la realización de prestaciones personales.

El contratista queda obligado a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado, como pueden ser los equipos de sobremesa o portátiles, y el software para realizar las tareas objeto de este contrato. Dicho equipamiento deberá ser compatible con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y deberá ser equipamiento homologado por Gobierno de Navarra. Estos equipos serán configurados por la propia empresa adjudicataria, utilizando una imagen para la instalación que les será facilitada por DGTD.

Si la empresa necesitara o propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red de Gobierno de Navarra, se deberá estudiar con la DGTD la infraestructura adecuada para ello con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

La empresa deberá disponer de todo el equipamiento necesario para realizar trabajos y reuniones en remoto.

En definitiva, la empresa contratista debe suministrar a su personal destinado a la ejecución de los trabajos contratados, todos los equipos, materiales, herramientas, vestuario, elementos de





seguridad y demás medios técnicos que fueren necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones encomendadas. En ningún caso, los trabajadores de la empresa contratista deberán hacer uso de los medios pertenecientes al Gobierno de Navarra, salvo cuando ello sea necesario por razones técnicas derivadas de la propia naturaleza del servicio contratado o por razones justificadas de seguridad y/o de confidencialidad.

Siempre que sea posible los trabajos se realizarán en los locales del adjudicatario o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, los técnicos deberán realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra. En estos casos, se permitirá el acceso a éstas a los trabajadores del adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones, siendo potestad de la DGTD determinar el lugar de realización de los trabajos. Salvo que, sea imprescindible por razones técnicas o logísticas, los trabajadores de la empresa contratista no realizarán tareas idénticas a las del personal del Gobierno de Navarra ni trabajarán de forma conjunta y en la misma zona de trabajo.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de Adjudicatario. El poder de dirección corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato, para que a través de la persona o personas responsables de cuenta designadas como persona supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con el órgano de contratación la calidad de los trabajos y la productividad. Los trabajadores de la empresa contratista que presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, deben estar en todo momento sometidos, en su desempeño, a la dirección exclusiva de la empresa contratista, debiéndose abstener el Gobierno de Navarra de darles órdenes o instrucciones de trabajo. La antes citada persona supervisora o coordinadora (perteneciente a la empresa adjudicataria), tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa de los trabajos contratados, llevará a cabo el control de asistencia de los trabajadores destinados a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo de los mismos, departiendo con ellos diariamente o con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad comprometidos, mediante la resolución de incidencias y contratiempos organizativos del servicio, siendo, además, el único interlocutor válido con los responsables del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria.

En todo caso, los trabajadores de la empresa contratista nunca realizarán tareas que supongan ejercicio de potestades públicas o de funciones estratégicas que deban estar reservadas a empleados públicos.

La DGTD advertirá al Adjudicatario de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir los trabajadores de Adjudicatario, así como otras





obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente Contrato. Las personas responsables de cuenta, deberán estar debidamente identificadas por la empresa contratista con carácter previo a la formalización del contrato.

Será obligación esencial del contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

La empresa deberá estar disponible para realizar tareas específicas en cualquier momento previo acuerdo con la DGTD.

28.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación se interpondrá telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, siempre y cuando no se haya interpuesto reclamación especial basada en el mismo motivo ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.





29.- RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en el pliego y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

30.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y, mediante el envío o la presentación de su oferta y demás documentación, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento autorizado de sus datos con la finalidad de gestión de la contratación administrativa, siendo el responsable del tratamiento la DGTD. Así mismo, quienes concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.





PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

31. SERVICIOS A OBTENER

El objeto del contrato a que se refiere el presente documento de especificaciones es el ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTEMINIENTO EVOLUTIVO DE SOLUCIONES C360 CARPETA CIUDADANA, BUSCADOR TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS

Los servicios que se requieren y se especifica en la presente petición de ofertas son:

1. Proyecto evolutivo de Carpeta Ciudadana
2. Proyecto evolutivo de Carpeta Fiscal
3. Proyecto evolutivo de Carpeta Empresarial
4. Proyecto evolutivo de Cita previa para Hacienda
5. Proyecto evolutivo de Trámites de navarra.es y su Buscador.
6. Soporte técnico para los productos anteriores.

Enmarcados dentro de los servicios recogidos del Acuerdo Marco, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se corresponden con los siguientes apartados:

Dentro del grupo de Servicios Implementación soluciones sobre Liferay

- Servicio de diseño, desarrollo e Implantación de Solución: 6 Unidades.
- Servicio de evolución de Solución 6 Unidades.
- Servicio de soporte y mantenimiento de Solución: 6 Unidades.

Tipología de Proyectos/Servicios		
PORTALIZACION Sobre plataformas Liferay 7.x, Drupal x u otras Plataformas de Gestión de Contenidos		
LOTE 5	uds	coste
IMPLEMENTACION SOLUCIONES SOBRE LIFERAY		
Diseño, desarrollo e Implantación de Solución Tipo	6	108.621,00 €
Evolución de Solución Tipo	6	54.310,50 €
Soporte y mantenimiento de Solución Tipo	6	27.155,25 €
		190.086,75 €
		230.004,97 €

En el ANEXO A se muestra, a título puramente informativo, una estimación económica de los costes de los servicios, que ha servido de base para fijar el valor estimado del contrato.





32. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

32.1 Antecedentes

En octubre de 2020 se presentó la Estrategia Digital Navarra 2030: <https://nd2030.navarra.es> cuya visión es: Navarra como territorio que ofrezca igualdad digital sostenible para mejorar la vida de las personas. Esta visión incluye el objetivo de ofrecer servicios plenamente digitalizados centrados en las personas, y con ello, orientados a mejorar la calidad de vida de las personas. Los objetivos se describen a continuación.

Los servicios digitales deben adaptarse a ser más fáciles de usar y generar una mayor confianza por parte de los ciudadanos. A través de unos servicios diseñados con y para el ciudadano se conseguirá aumentar su confianza en la administración, aumentar su participación y mejorar la eficiencia a través de la simplificación.

La implementación del enfoque Ciudadano 360 por parte del sector público implica una combinación de mejoras en los servicios públicos existentes, el diseño e implementación de nuevos servicios y herramientas, la promoción de la colaboración interinstitucional, el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano y la mejora de la medición y evaluación de la satisfacción ciudadana.

Los gobiernos están utilizando las tecnologías para capacitar a los ciudadanos y empleados a través de múltiples canales y modos de interacción. Plataformas o portales de servicios públicos en línea como GOV.UK del Reino Unido, "Borger.dk" de del Gobierno de Dinamarca o "e-Estonia" del Gobierno de Estonia son referencias de gobiernos que están liderando este reto.

El reto consiste en el establecimiento de un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo y omnicanal, a través de un punto único de acceso tanto para obtener información como para realizar los trámites que requiera en su relación global con la Administración.

Gobierno de Navarra continuará con la ejecución de diferentes iniciativas como el desarrollo de las carpetas ciudadana y fiscal, la implementación de servicios responsive y nuevos proyectos de atención omnicanal, orientando los esfuerzos hacia la personalización y proactividad, así como la creación de una estrategia sólida de Experiencia Total (TX).

Con esta orientación, Gobierno de Navarra ha desplegado el programa Ciudadano 360 que pretende desarrollar un modelo de Administración Digital centrada en el ciudadano favoreciendo la usabilidad, calidad, accesibilidad y movilidad, y a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas.





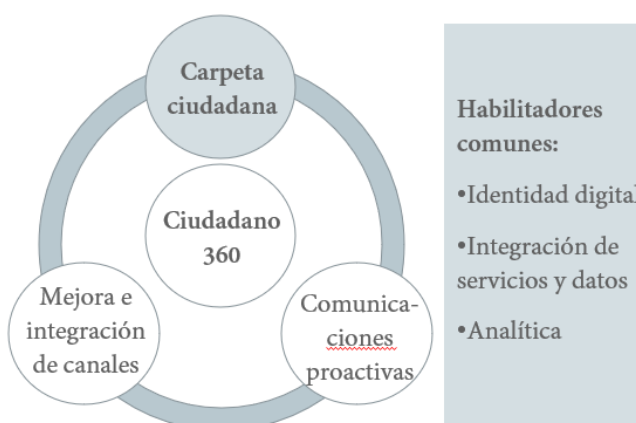
Los 3 componentes o elementos fundamentales del programa son:

- Ventana abierta de la Administración y Área personalizada: Mi Carpeta
- Comunicaciones proactivas
- Mejora e integración de Canales Digitales (teléfono, correo, chatbot, otros: whatsapp, redes sociales)

Que comparten los siguientes elementos habilitadores comunes:

- Identidad digital
- Integración de servicios y datos
- Analítica

Concepto ciudadano 360



Componentes del Programa Ciudadano 360

En esta línea hemos avanzado a través de iniciativas ya en marcha: Carpeta Fiscal y Carpeta Ciudadana, desarrolladas en Liferay DXP, y accesibles desde esta url: <https://www.navarra.es/es/mi-carpeta>.

El presente proyecto pretende evolucionar Carpeta Ciudadana y Carpeta Fiscal, tanto desde el punto de vista de evolución tecnológica, como por inclusión de nuevas funcionalidades para el ciudadano/Contribuyente

Durante 2025 también se está trabajando en un primer prototipo técnico de carpeta empresarial. Para 2026 se desea evolucionar dicho prototipo, de manera que contenga un conjunto de funcionalidades avanzadas. La inclusión de la nueva carpeta empresarial, a su vez, puede conllevar también evolución de carpeta ciudadana y fiscal, por reorganización en los





flujos de navegación entre carpetas e información específica que se muestra en cada una de ellas.

En cuanto a Trámites, que supone el punto central de información para el ciudadano respecto a los servicios ofrecidos desde Gobierno de Navarra, y que tiene la consideración de sede electrónica (<https://www.navarra.es/es/tramites>), se evolucionará de acuerdo a las necesidades que vaya planteando el Servicio de Comunicación de Gobierno de Navarra, responsable de Negocio de dicha sede electrónica. En paralelo, se desea abrir una vía prospectiva en el buscador de trámites, que puede implicar pruebas de concepto o pilotos, que permitan establecer un plan de acciones dirigido a dar un servicio más eficaz a la ciudadanía navarra en cuanto a los trámites a los que puede tener acceso.

32.2 Objetivos y alcance 2026

Durante el año **2026**, la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, se propone alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

1. **Evolucionar la suite de Carpetas del Gobierno de Navarra**, Ciudadana, Fiscal y Empresarial, de manera que se avance hacia una vista única para el ciudadano respecto a la información que Gobierno de Navarra mantiene sobre él, añadiendo nuevas funcionalidades que faciliten su relación con la administración, y avanzando también hacia una futura ventanilla única empresarial, cuyo primer paso es la Carpeta Empresarial.
2. **Evolucionar el buscador de trámites (y la sede electrónica)**, de manera que se avance en funcionalidades avanzadas en el buscador, incorporación diferentes visualizaciones en los listados de los trámites recuperados del buscador facetado (resultados en formato calendario, por ejemplo), y otras posibilidades que puedan ir surgiendo durante la ejecución del proyecto.
3. **Evolucionar Cita previa (para impuestos no renta)**, de manera que permita a los técnicos de Hacienda una gestión de las citas disponibles más eficiente y usable. Además, se desea proporcionar una interfaz cada vez más usable para el contribuyente, teniendo en cuenta los diferentes grupos demográficos (mayores, inmigrantes, etc.).
4. **Evolucionar tecnológicamente las aplicaciones anteriores**, de manera que se maximice la disponibilidad de la aplicación, el tiempo de respuesta, y las capacidades de monitorización del servicio ofrecido.





Los evolutivos a desarrollar en cada caso seguirán el proceso habitual de Estudio de Viabilidad, que contendrá las fases de análisis, estimación de esfuerzos, planificación y posible prototipo de diseño funcional.

Una vez aprobado el evolutivo por el responsable de negocio de cada aplicación, se llevará a cabo la fase de desarrollo, pruebas y puesta en producción.

Para el desarrollo de estos servicios, cuando implica cambios “normales” al sistema se implementarán los siguientes entregables conforme las plantillas y procedimientos de Gobierno de Navarra

Estudio de viabilidad: incluye análisis de situación inicial, requisitos y concepto de solución

Diseño Lógico-Físico

Plan de pruebas

Planificación detallada

Informe de pruebas

Recomendaciones

Conclusiones tras la implementación de las recomendaciones

Los desarrollos deberán respetar en todo caso el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.

32.3 Evolución de la Suite de Carpetas de Navarra.es

A continuación, se describe la situación técnica y organizativa de las carpetas incluidas en el objeto de este contrato.

Carpeta Ciudadana

Desarrollada en Liferay 7.2, utiliza Ateka para la autenticación de usuarios, y obtiene los datos a mostrar principalmente desde dos webservices de backend, que exponen datos de registro general electrónico y del sistema tramitador de expedientes corporativo de Gobierno de Navarra.

Los evolutivos funcionales a desarrollar se coordinarán con las siguientes unidades de





Gobierno de Navarra: Atención ciudadana, Servicio de Comunicación, Avance Digital, y las unidades responsables de los datos que se vayan a incorporar para ser accedidos desde Carpeta.

Carpeta Fiscal

Desarrollada en Liferay 7.2, utilizar un webservice de backend también protegido por Ateka.

Los evolutivos se definirán con la unidad de atención al contribuyente de Hacienda.

Se priorizará incluir los evolutivos antes de la campaña de renta de 2025, que es el periodo de máxima utilización de la aplicación.

Carpeta empresarial

Desarrollada en Liferay 7.2, utilizará como repositorio de información los webservices ya utilizados en carpeta ciudadana, y otras bases de datos propias del departamento que contienen datos consolidados sobre las empresas navarras.

Los evolutivos se priorizarán con el departamento de industria de Gobierno de Navarra, impulsor de la iniciativa. En todo caso, la vocación de esta carpeta es incluir información de empresas de diferentes departamentos (de manera análoga a carpeta ciudadana).

32.4 Cita Previa Hacienda (Impuestos no IRPF)

La cita previa de Hacienda para impuestos no IRPF está accesible a través de este trámite:
<https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Cita-previa-Hacienda-Foral-de-Navarra>

Está desarrollada en Liferay 7.2. Los evolutivos se definirán con la unidad de atención al contribuyente de Hacienda.

La aplicación actual se integra con un sistema externo de gestión de turnos en las oficinas, al que vuelca los datos de las citas solicitadas por internet vía base de datos.

32.5 Trámites y Buscador

La página principal de trámites, que actúa como sede electrónica, está accesible en esta dirección

<https://www.navarra.es/es/tramites>

Permite utilizar un buscador facetado, disponible en esta dirección.





<https://www.navarra.es/es/tramites/buscador/-/buscartramite/sort/relevancia/facet/>

El producto trámites está desarrollado en Liferay 7.2, y contiene una parte de administración completa del ciclo de vida del trámite, con flujo de aprobación para los cambios propuestos por cada unidad responsable del trámite, de manera que la publicación final del trámites o su modificación se hace en el servicio de comunicación.

Los evolutivos a desarrollar se definirán con el servicio de comunicación.

32.6 Evolución tecnológica

Como parte de la evolución tecnológica se podrán contemplar trabajos relativos a requisitos no funcionales (mejora de rendimiento, diseño técnico, enriquecimiento de logs).

El procedimiento de trabajo será el definido para los evolutivos funcionales, e incluirá una fase de estimación de esfuerzo del cambio a realizar.

32.7 Soporte técnico

Dentro del soporte técnico se llevarán a cabo tareas de soporte de segundo nivel, después del filtrado y encaminamiento de las incidencias por parte del CAU, o por otros métodos de comunicación con las unidades funcionales responsables de cada aplicación.

Así mismo, se realizarán tareas de coordinación y seguimiento de los problemas abiertos hasta lograr su resolución.

33. OTROS REQUISITOS GENERALES

33.1 Ubicación y aspectos logísticos

Todos los trabajos se realizarán desde las propias instalaciones de la empresa adjudicataria, aunque el personal técnico de estos servicios deberá acudir a la prestación presencial en todas las ocasiones en que el Gobierno de Navarra lo necesite y así lo indique.

33.2. Horarios

En términos generales, el personal de empresas externas que preste servicio al Gobierno de Navarra deberá conformar sus horarios según estos criterios:

- Cubrirá el rango horario principal de concurrencia de usuarios (7:30 a 17:00 horas)
- Adaptará su horario al horario en que haya mayor demanda o presencia de usuarios, en el ejercicio del servicio o atención al que tenga mayor dedicación.





- Adaptará su horario a las necesidades puntuales que se deriven de la ejecución de acciones, procesos o proyectos especiales, o a las necesidades que se deriven de la recuperación del servicio, en caso de pérdida de este.
- Realizará guardias al menos localizadas, provisto de teléfono móvil y conexión remota a los sistemas de Portalización del Gobierno de Navarra, en los periodos y para los sistemas críticos.
- Para el caso de periodos vacacionales y ausencias:
 - El soporte técnico deberá ser atendido por personas con el conocimiento suficiente. La transferencia de conocimiento correrá a cargo de la empresa adjudicataria.
 - La ausencia de personas de una empresa adjudicataria no puede en ningún caso poner en peligro la continuidad y el nivel del servicio de los sistemas Portalización del Gobierno de Navarra.
 - En el caso de que una persona en concreto ostente conocimientos difíciles de transferir a otra persona, durante un periodo vacacional o de ausencia, han de disponerse los mecanismos paliativos adecuados, que permitan al menos la continuidad del servicio, recurriendo de ser necesario a guardias localizadas de la propia persona o de otra de semejante o superior cualificación.
 - En el caso de que una persona pueda transferir con facilidad sus conocimientos a otra, durante un periodo vacacional o de ausencia, se transferirán, y dicha persona será sustituida mientras dure su ausencia.

33.3 Fases del servicio

Fase 1: Diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Gobierno de Navarra y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este. Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

Fase 2: Transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se





requiera. Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

Fase 3: Inicio del servicio - Ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

Fase 4: Entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Gobierno de Navarra el software, los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato para poder volver a asumir el mantenimiento delegado. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

Fase 5: Devolución del servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Gobierno de Navarra y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Gobierno de Navarra, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del mantenimiento de los sistemas instalados durante la vigencia del contrato. Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Gobierno de Navarra y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada





33.4 Plataforma Tecnológica

La plataforma tecnológica de ejecución en producción es Liferay DXP 7.2, en clúster, sobre servidor de aplicaciones JBOSS y con Elastic Search como indexador.

La plataforma actual está en proceso de migración a Liferay 7.4.

En todo caso, se proveerá a la empresa de desarrollo de un laboratorio en infraestructura de Gobierno donde podrá probar los desarrollos en un entorno equivalente a producción.

Los desarrollos validados en laboratorio promocionarán al entorno de validación, y posteriormente a preproducción y producción.

El código fuente se alojará en la plataforma corporativa gesfuentes, y se seguirán en todo caso las directrices marcadas por la sección de portalización y el GAD en cuanto a nomenclaturas, ramas, etc.

33.7 Contenido de las ofertas técnicas

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas para este proyecto, deberán tenerlos siguientes contenidos, adecuadamente estructurados y con un máximo de 25 hojas, preferentemente con texto de un Arial 10 o similar y mínimo 1,15 de interlineado:

☐ **Enfoque general**

- ☐ Enfoque general y por áreas funcionales del servicio a prestar
- ☐ Cualificación del equipo Técnico (importante, sin indicar años de experiencia, que será motivo de exclusión). Se puede seguir la plantilla recogida en Anexo V.

☐ **Servicios a prestar**

- ☐ Planteamientos y propuestas respecto a la evolución de Carpeta Ciudadana
- ☐ Planteamientos y propuestas respecto a la evolución de Carpeta Empresarial
- ☐ Planteamientos y propuestas respecto a la evolución de Cita previa para Hacienda
- ☐ Planteamientos y propuestas respecto a la evolución Trámites de navarra.es y su Buscador.
- ☐ Planteamientos y propuestas respecto a Soporte técnico para los productos anteriores





- ☐ Plan de Transición
- ☐ Plan Inicial de Devolución



CSV: **56AC8BFAA50056DC**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



ANEXO A

Tipología de Proyectos/Servicios					Gestor de proyectos	Analista	Desarrollador	Soporte
PORTALIZACION Sobre plataformas Liferay 7.x, Drupal x u otras Plataformas de Gestión de Contenidos			Precio/ hora (sin IVA)		56,70 €	50,83 €	40,50 €	32,40 €
			%particip		15%	35%	35%	15%
			Precio/ servicio (sin IVA)	Nº total horas previstas	Horas perfil/servic.	Horas perfil/servic.	Horas perfil/servic.	Horas perfil/servic.
LOTE 5	uds	coste						
IMPLEMENTACION SOLUCIONES SOBRE LIFERAY								
Diseño, desarrollo e Implantación de Solución Tipo	6	108.621,00 €	18.103,50 €	400	60	140	140	60
Evolución de Solución Tipo	6	54.310,50 €	9.051,75 €	200	30	70	70	30
Soporte y mantenimiento de Solución Tipo	6	27.155,25 €	4.525,88 €	100	15	35	35	15
Total sin IVA		190.086,75 €						
Total IVA Incluido		230.004,97 €						



CSV: **56AC8BFAA50056DC**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50

ANEXO I

HOJA RESUMEN DE DATOS DE LA LICITADORA

(a incluir en el Sobre A “Documentación administrativa”)

Don/Doña:

con DNI número:

con domicilio en:

Teléfono:

en nombre propio o en representación de la licitadora (*táchese lo que no proceda*):

con NIF:

con domicilio en:

DECLARA:

Que, a efectos de notificaciones en caso de reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en relación con el presente procedimiento de contratación, rogamos contacte con D./D^a:,
DNI:, en la siguiente dirección electrónica única:

Dirección de correo electrónico (e-mail):



CSV: **56AC8BFAA50056DC**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



ANEXO II

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Doña:.....
con DNI número:.....
con domicilio en:
con dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones telemáticas.....
actuando en representación de la empresa licitadora:.....
NIF de la empresa:.....
(Indicar si la empresa es o no PYME).....
DECLARA, bajo su responsabilidad, que la empresa licitadora

- a) Reúne los requisitos de capacidad jurídica y de obrar, y en su caso, que el firmante ostenta la debida representación, (incluyendo la recepción de avisos de notificaciones), y será quien firme el contrato administrativo (*De ser otra persona quien vaya firmar el contrato, deberá declararse aquí quien lo firmará*).
- b) Mantiene al día las condiciones jurídicas que le habilitaron para la participación en el Acuerdo Marco.
- c) Mantiene los requisitos exigidos de solvencia económica y financiera en los mismos términos acreditados en el SDC del cual deriva la presente licitación.

(firma)



CSV: **56AC8BFAA50056DC**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



ANEXO III

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D. /D.^a ,titular del DNI nº (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero)....., con domicilio en....., CP , localidad , teléfono , telefax , en nombre propio o en representación de , DNI/CIF número , con domicilio en , CP , localidad , teléfono , telefax , enterado del procedimiento tramitado para adjudicar el contrato de

DECLARO:

- Que conozco y acepto incondicionalmente y en su totalidad el Pliego regulador, con sus anexos, y toda la normativa que ha de regir el presente contrato. La presentación de la proposición supone la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúno todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.
- Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos con la siguiente proposición económica:

PRECIO (IVA EXCLUIDO):-----

(firma)



CSV: **56AC8BFAA50056DC**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2025-10-30 09:13:50



ANEXO IV

Lote 5 - Portalización y soluciones colaborativas

PERFILES Y PERSONAS	Porcentaje tiempo dedicación*	Experiencia profesional en años (con 2 decimales)	Experiencia en el perfil en años (con 2 decimales)
Gestor de proyectos			
Persona 1	 %	 años	 años
Persona n	 %	 años	 años
Analista			
Persona 1	 %	 años	 años
Persona n	 %	 años	 años
Desarrollador			
Persona 1	 %	 años	 años
Persona n	 %	 años	 años
Soporte			
Persona 1	 %	 años	 años
Persona n	 %	 años	 años

***La suma de las dedicaciones por perfil debe sumar 100**

(Lugar, fecha y firma)





ANEXO V

CUALIFICACION DEL EQUIPO DE TRABAJO

<u>Perfil Gestor de proyectos</u>	
Persona 1...n (una hoja por cada persona del perfil que se aportará al contrato)	
Titulación	
5 Principales formaciones / certificaciones (incluye núm. de horas)	
5 Principales proyectos desarrollados y rol desempeñado (sin fechas)	





Perfil Analista	
Persona 1...n (una hoja por cada persona del perfil que se aportará al contrato)	
Titulación	
5 Principales formaciones / certificaciones (incluye núm. de horas)	
5 Principales proyectos desarrollados y rol desempeñado (sin fechas)	





Perfil Desarrollador	
Persona 1...n (una hoja por cada persona del perfil que se aportará al contrato)	
Titulación	
5 Principales formaciones / certificaciones (incluye núm. de horas)	
5 Principales proyectos desarrollados y rol desempeñado (sin fechas)	





Perfil Soporte	
Persona 1...n (una hoja por cada persona del perfil que se aportará al contrato)	
Titulación	
5 Principales formaciones / certificaciones (incluye núm. de horas)	
5 Principales proyectos desarrollados y rol desempeñado (sin fechas)	

