



ANEXO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

(Expediente 0005-0400-2017-000004)

INDICE

1. Antecedentes, marco normativo y terminología.....	4
2. Marco técnico – organizativo.....	5
2.1. Sistemas de información generales.....	5
2.2. Sistemas de información específicos.....	6
2.2.1. Sistemas del Gobierno de Navarra	6
2.2.2. Sistemas de otros organismos y entidades públicas	6
3. Objeto del contrato.....	6
4. Requisitos del contrato y características del producto a recibir	8
4.1. Producto base a recibir y licencias implicadas.....	8
4.2. Esquema y flujo de trabajo generales.....	8
4.3. Requisitos funcionales.....	11
4.3.1. Básicos de contenido	11
4.3.2. Usabilidad y accesibilidad	13
4.3.3. Comunicación	13
4.3.4. Gestión de usuarios y roles.....	13
4.3.5. Detalles de funcionalidad	13
4.4. Integraciones imprescindibles de la solución	17
4.5. Condicionantes técnicos y de seguridad.....	18
4.5.1. Condicionantes técnicos y tecnológicos	18
4.5.2. Certificaciones y documentación exigibles (modalidad cloud)	20
4.5.3. Condicionantes de Seguridad	20
4.6. Condicionantes de plazo	25
4.7. Mantenimiento y soporte	26

4.7.1. Condiciones generales.....	26
4.7.2. Escenarios de soporte	29
4.7.3. Información sobre incidencias y de seguimiento	34
4.8. Otros servicios a recibir y condicionantes a cumplir.....	34
4.8.1. Documentación	34
4.8.2. Equipo de trabajo.....	35
4.8.3. Medios y lugar de prestación del servicio.....	35
4.8.4. Jornada laboral	35
5. Otros aspectos del servicio	36
5.1. Desarrollo del proyecto.....	36
5.1.1. Arranque del proyecto.....	36
5.1.2. Construcción e implantación (3 iteraciones).....	36
5.1.3. Seguimiento y control.....	37
5.2. Funcionalidades adicionales.....	38
5.3. Ergonomía.....	39
5.4. Informes	39
5.5. Capacidades adicionales de integración de la solución	40
6. Contenido de la oferta técnica.....	41
7. Información adicional	44
Anexo I – Modelo de soporte de referencia de Gobierno de Navarra.....	46
Responsables	46
Modelo de soporte	46
Anexo II – Acceso del proveedor a los sistemas alojados en Gobierno de Navarra	49

1. Antecedentes, marco normativo y terminología

Con objeto de mejorar el marco legislativo de Contratación Pública, la Comisión Europea presentó en 2011 las Nuevas Directivas de Concesión y Contratación Pública. Dichas Directivas fueron aprobadas en enero de 2014 y publicadas en marzo de 2014.

Estas Directivas disponen que:

- Para el primer trimestre de 2016, los pliegos administrativos que generen las entidades contratantes de los estados miembros de la UE deben estar disponibles en modo online y accesibles.
- En el primer trimestre de 2017, las centrales de compra tiene que tener implantado un sistema de licitación electrónica para el envío y recepción de ofertas de forma segura y confidencial.
- En el último trimestre de 2018, la licitación electrónica será obligatoria para todas las administraciones públicas de los estados miembros de la UE.

La Comunidad Foral de Navarra tiene competencia exclusiva en materia de contratos y concesiones administrativas en virtud de su régimen foral (art. 49.1 d) de la LORAFNA, y en la actualidad se está elaborando un borrador de Ley Foral de Contratos para transponer las disposiciones de la [Directiva 2014/24](#) UE del Parlamento Europeo.

En los [artículos 2 y 3 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos públicos](#), se indican las personas y entidades sometidas a las disposiciones de dicha Ley Foral, en materia de contratación pública.

A lo largo de este documento, se diferenciará entre:

- "Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006", para referirnos a las personas, organismos y entidades sometidas a las disposiciones de dicha Ley Foral, en materia de contratación pública, que serán usuarias de los servicios y utilidades de licitación electrónica previstos en este pliego, al igual que lo son actualmente del Portal de Contratación de Navarra. Los propios Departamentos y organismos del Gobierno de Navarra serán a su vez personas y entidades sometidas, y usuarios del servicio.

"Organismos y entidades públicas" se considerará sinónimo de "Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006" a lo largo de este documento.

- "Gobierno de Navarra", para referirnos al organismo que prestará el servicio de licitación electrónica mediante las utilidades y servicios de licitación electrónica, integradas con el Portal de Contratación de Navarra. Este Portal y las utilidades de licitación electrónica residirán en la infraestructura informática del Gobierno de Navarra, serán coordinadas, supervisadas, monitorizadas y operadas por la DGITIP (Dirección General de Informática,

Telecomunicaciones e Innovación Pública del Gobierno de Navarra), y dependerán y serán responsabilidad final de la Junta de Contratación Pública de Navarra.

2. Marco técnico – organizativo

2.1. Sistemas de información generales

Los sistemas de información generales para todas las entidades públicas y para cualquier persona física o jurídica de Navarra, en la materia que atañe a este pliego, son:

Portal de Contratación: este sitio web es el medio oficial para la publicidad de las licitaciones de las distintas Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, incluyendo aclaraciones, modificaciones, cancelaciones y adjudicaciones, y con acceso a distintas utilidades y espacios específicos, como el del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra. Se pueden presentar y consultar reclamaciones en materia de contratación pública y se ofrece información sobre la normativa relacionada.

Este Portal de Contratación propio continuará existiendo y será en todo momento el lugar de referencia en cuanto a perfiles de contratantes y publicidad relativa a los procedimientos de contratación. Sobre él actuarán las distintas Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006, y a él accederán (directamente o por reencaminamiento) las empresas y particulares interesados en los procedimientos de contratación.

El Portal de Contratación de Navarra enviará a la Plataforma de Contratación del Sector Público, de la Administración del Estado, todos los anuncios de licitación, para lo que se está elaborando un Convenio que garantice la publicidad de la información de Navarra en dicho Portal. Paralelamente se está trabajando en los desarrollos informáticos necesarios.

Registro Voluntario de Licitadores: se accede a través del Portal de Contratación.

Se pretende evitar la presentación reiterada de un mismo certificado en los distintos trámites. Se trata básicamente de la explotación electrónica de Certificados emitidos por la Junta de Contratación Pública que, aportados junto con una declaración responsable de su vigencia, eximirá al licitador de aportar cualquier otro documento sobre su personalidad y representación que pueda exigirse en todas aquellas licitaciones convocadas por los organismos y entidades públicas sujetas a la mencionada Ley Foral.

Para ello se pone a disposición de los usuarios una serie de servicios, y además se facilita la obtención de certificados acreditativos del cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social a través de enlaces a las administraciones que los emiten.

2.2. Sistemas de información específicos

2.2.1. Sistemas del Gobierno de Navarra

Los sistemas de información específicos del Gobierno de Navarra en esta materia son:

Registro General de Gobierno de Navarra (Registr@)

En principio no está previsto utilizar este Registro y su base de datos Registr@, sino que se prefiere optar porque la plataforma a contratar disponga de un número de registro y un sello de tiempo propio (a modo del sistema de FACe) y dejar abierta la posibilidad de integrar con Registr@.

Gestor de expedientes, extr@:

En distintas unidades del Gobierno de Navarra se están gestionando expedientes de contratación con el gestor corporativo de expedientes, extr@. Desde extr@ se realizan al menos dos envíos automáticos al Portal de Contratación de Navarra: el anuncio de licitación en un primer momento, y el anuncio de adjudicación, una vez elaborada la resolución de adjudicación.

En principio la integración de extr@ con la nueva plataforma de licitación será a través del Portal de Contratación, pero cabe la posibilidad de abrir integración más directa, por ejemplo consultando datos o documentos de la plataforma de licitación desde extr@. Por ello se deja abierta tal posibilidad, que en cualquier caso no afecta a la primera fase del proyecto.

Archivo Digital de Navarra (ADI):

La plataforma de licitación electrónica ofrecerá facilidades para que el Gobierno de Navarra integre el tratamiento de la documentación con su sistema corporativo ADI (Archivo Digital) u otros.

2.2.2. Sistemas de otros organismos y entidades públicas

El resto de organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral tendrán igualmente integraciones con el Portal de Contratación de Navarra, y podrán necesitar integrar sus diferentes sistemas para la tramitación interna, lo cual se ofertará desde el Portal de Contratación y/o desde la plataforma de licitación, mediante servicios web u otras utilidades que se vayan aportando.

3. Objeto del contrato

El marco técnico-organizativo relatado a lo largo del apartado anterior carece en la actualidad de utilidades para que las empresas y particulares interesados aporten sus ofertas de manera digital, y para la actuación de las mesas de contratación.

Por ello se promueve este contrato, que tiene como objeto fundamental la adquisición, adaptación, implantación y mantenimiento de una plataforma de licitación electrónica para los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra (personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006), multientidad, multiexpediente, segura, e integrada con el Portal de Contratación de Navarra.

Lo anterior se formula también del siguiente modo: contar con una solución informática que cubra el proceso de licitación electrónica, entendiendo que "licitación electrónica" comprende lo relativo al envío de ofertas por parte de los licitadores, custodia securizada hasta los plazos de apertura de las mismas, actuaciones básicas de las mesas de contratación en modo virtual, y obtención de los documentos necesarios para continuar la gestión de manera independiente (cada organismo o entidad pública, con sus herramientas)

Esta formulación se completa con los siguientes aspectos imprescindibles:

- Debe dar respuesta a todos los organismos y entidades públicas de Navarra o, en otras palabras, debe ser una misma plataforma para todos los organismos y entidades públicas de Navarra.
- Debe dar respuesta a la Ley Foral de Contratos, que entre otras cuestiones establece y establecerá en su nueva versión, que el Portal de Contratación de Navarra es el único medio oficial de publicación de procedimientos de contratación pública. En otras palabras, el perfil de cada contratante debe alojarse únicamente en el Portal de Contratación de Navarra.
- La solución que se implante debe aportar las garantías de seguridad previstas en el Esquema Nacional de Seguridad (nivel alto) y otras normativas aplicables de seguridad de la información.
- La solución se integrará con el Portal de Contratación de Navarra tal como se relata a lo largo de este documento, y además facilitará conectores y servicios para ampliar tal integración con el Portal y para su potencial integración con otros sistemas informáticos.
- La solución deberá instalarse en la infraestructura informática del Gobierno de Navarra (modo "on-premise"), por lo que deberá cumplir con el escenario tecnológico definido en Gobierno de Navarra. Además, si por cuestión de plazos no fuera posible la implantación on-premise, la solución debe:
 - ser ofrecida al Gobierno de Navarra en modo SaaS en cloud, para una primera fase transitoria; y
 - ser migrada de cloud a on-premise, también por parte de la empresa adjudicataria, dentro del año 2017.
- La solución contará con servicios de soporte y mantenimiento (incluido mantenimiento evolutivo) hasta el 31 de diciembre de 2017.



4. Requisitos del contrato y características del producto a recibir

Los requisitos y características que se establecen en este apartado 4 son de **OBLIGADO CUMPLIMIENTO** de forma que, en el caso de que las ofertas no los cumplan en su totalidad, se considerará que no alcanzan el nivel suficiente y, en consecuencia, serán **desestimadas**.

El cumplimiento de estos requisitos y características no otorgará puntos en la valoración técnica de la oferta.

4.1. Producto base a recibir y licencias implicadas

El producto a recibir es una plataforma de Licitación Electrónica, multientidad, para un número ilimitado de expedientes anuales (no obstante se estima un volumen de unos 1.000 expedientes anuales), y un número ilimitado de usuarios, con servicios exclusivos para todos los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra.

La Plataforma propuesta permitirá licitar de forma ilimitada todos los tipos de expedientes, de conformidad con la normativa vigente (tanto la específica de Navarra, como la estatal y europea), de forma electrónica.

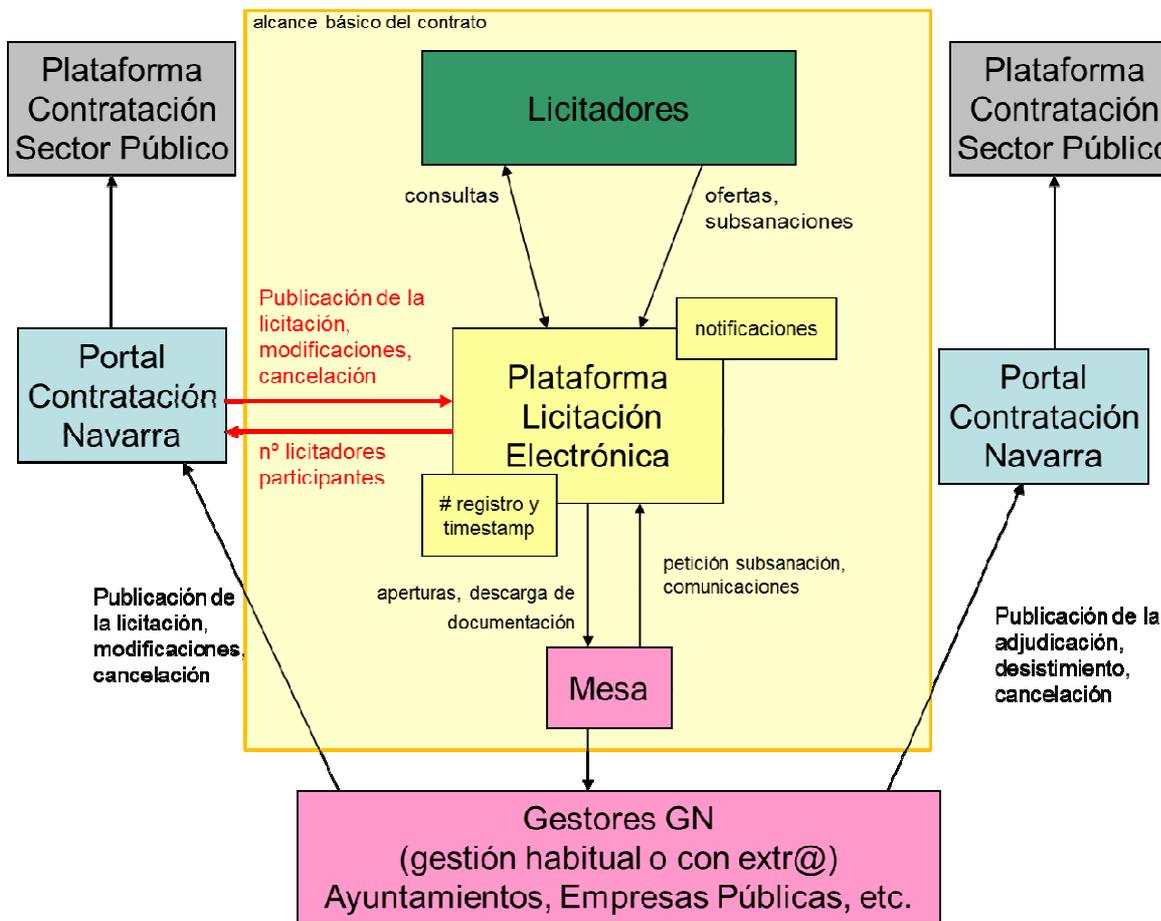
Incluso aunque al comienzo, el uso de la plataforma pueda estar limitado a Centrales de Compras o a determinados organismos o entidades públicas, la plataforma de Licitación Electrónica posibilitará desde el principio un servicio multientidad, multiexpediente y multiusuario, a través de una licencia corporativa única o solución similar.

Las licencias de productos incluidos en el Escenario tecnológico (sistema operativo, BBDD, etc.) serán proporcionadas por Gobierno de Navarra. En cambio, el proveedor sí que deberá contemplar el suministro de las licencias de software base de la plataforma en sí, y de los productos específicos que en su caso acompañen a la plataforma y no estén incluidos en el Escenario tecnológico del Gobierno de Navarra, siendo estas licencias sin coste adicional para el Gobierno de Navarra.

Los requisitos técnicos, funcionales y de cumplimiento normativo descritos en este documento deberán estar formalizados y operativos en la solución con tiempo suficiente como para abordar las fases de formación a usuarios y pruebas del sistema, fases que a su vez son previas a la puesta en producción.

4.2. Esquema y flujo de trabajo generales

En el siguiente diagrama se refleja la visión general del Portal de Contratación del Gobierno de Navarra y de las nuevas funcionalidades que se quieren incorporar en una plataforma única de licitación electrónica. El alcance del contrato, salvo matizaciones que se acordarán en tiempo de proyecto, se corresponde con la zona de fondo amarillo.



A continuación, sintéticamente, se describen los pasos y los actores del proceso de licitación, que el sistema de información para la licitación electrónica deberá tener en cuenta:

1. Una vez preparado por el órgano de contratación el expediente de contratación con los pliegos y la documentación pertinente, se invita a varias empresas a participar (procedimientos sin publicidad) o se envía el anuncio de la licitación al Portal de Contratación.

En el primer caso, el órgano de contratación configurará la licitación en la plataforma, poniendo a disposición de los proveedores invitados pliegos, sobres virtuales, fechas límite de presentación de ofertas y fechas de apertura de sobres, aclaraciones, etc.

En el segundo caso, el anuncio y su información aparejada, más posibles modificaciones, se enviarán automáticamente desde el Portal de Contratación a la plataforma de licitación. El gestor podrá además entrar en la plataforma para configurar fechas de subsanación, información sobre miembros de las mesas, etc.

2. Solicitudes de participación y ofertas: tanto las empresas invitadas como las que lean el anuncio de licitación podrán presentar ofertas. En la actualidad pueden licitar tanto los empresarios registrados en el Registro Voluntario de Licitadores como los que no lo estén.

Para la certificación (en el plano temporal) de la presentación de ofertas, la plataforma dispondrá de número de registro y sello de tiempo.

Los licitadores podrán presentar ofertas en los sobres virtuales habilitados para cada tipo de documentación dentro de los plazos marcados en el anuncio o en la invitación.

3. Subsanación de errores. El órgano de contratación notificará a los licitadores cualquier incidencia sobre la documentación o plazos dándole un plazo para la subsanación. El licitador podrá subsanar dentro del plazo asignado.

Estos intercambios de información y documentación se realizarán dentro de la plataforma de licitación, que dispondrá de número de registro y sello de tiempo.

4. Recepción de ofertas: los órganos de contratación reciben las ofertas y las abren en plazo.

La plataforma garantizará que las ofertas y sobres no se abran hasta la fecha asignada.

5. En los casos de procedimientos que sigan el criterio de oferta más ventajosa, el sobre con el precio se abrirá en público. El órgano de contratación habrá comunicado previamente la fecha, hora y lugar del acto público a los licitadores.

La plataforma de licitación facilitará la celebración del acto público electrónico.

En los casos de licitadores invitados, la comunicación de la apertura del sobre con la propuesta económica se realizará dentro de la plataforma de licitación que dispondrá de número de registro y sello de tiempo.

En los casos de procedimientos anunciados públicamente, la comunicación de apertura de sobres se realizará en el anuncio del Portal de contratación y será automáticamente enviada a la plataforma de licitación.

6. Valoración de las ofertas por el órgano contratante.

Abiertas las ofertas, el órgano de contratación realizará la valoración según los criterios marcados en los pliegos de contratación. En los casos del punto 5), se sumará posteriormente la valoración del precio.

Las plataformas suelen incorporar este módulo, y se utilizará en función de las necesidades de cada procedimiento.

7. Propuesta de adjudicación.

El órgano de contratación elaborará la propuesta de adjudicación a favor del contratista seleccionado (en su gestor de expedientes, como por ejemplo extr@) y notificará la resolución definitiva al adjudicatario y a los licitadores.

Este paso se realizará fuera de la plataforma de licitación, por lo que queda fuera de alcance de este contrato; sin embargo, que la plataforma cuente con funcionalidades al respecto, será valorado.

8. Anuncio de adjudicación.

El órgano de contratación publicará en el Portal de Contratación el anuncio de la adjudicación. Será enviado desde su gestor de expedientes, caso de que exista en la unidad.

Este paso se realizará fuera de la plataforma de licitación, por lo que queda fuera de alcance de este contrato; sin embargo, que la plataforma cuente con funcionalidades al respecto, será valorado.

4.3. Requisitos funcionales

4.3.1. Básicos de contenido

- La solución debe permitir la personalización con la imagen institucional de la Comunidad Foral, y del Gobierno de Navarra como prestatario del servicio hacia sí mismo y hacia el resto de organismos y entidades públicas de la Comunidad, así como suficientes capacidades de personalización como para distinguir inequívocamente cada perfil de contratante.
- En caso de ser necesarias adaptaciones en flujos, procesos o formularios, para los distintos procedimientos y/o perfiles de contratante, la plataforma lo permitirá.
- La Plataforma permitirá la adaptación rápida y sencilla a los posibles cambios normativos que pudieran presentarse en el futuro, tanto de la normativa específica de Navarra, como de normativa estatal o europea que pudiera afectar.
- Alta, modificación y eliminación de licitaciones, con los datos básicos suficientes para toda su gestión posterior. Estas informaciones se comunicarán automáticamente desde el Portal de Contratación de Navarra o podrán generarse directamente en la plataforma de licitación.
- Presentación de ofertas, retirada de las mismas y otras acciones semejantes, por parte de los licitadores. Para ello la plataforma dispondrá de un número de registro y sello de tiempo.
- La plataforma custodiará de modo totalmente bloqueado las ofertas, hasta los plazos de apertura predeterminados.
- Permitirá a los miembros de las distintas mesas la apertura de sobres a partir de los plazos de apertura predeterminados, en conjunción con la identificación de los miembros.
- Permitirá la consulta y descarga de documentos ya abiertos, por parte de los miembros de la mesa o de otras personas que en su caso designe el organismo o entidad pública actuante, en cualquier formato comúnmente aceptable (pdf, Office, open office, etc.)
- Se permitirá el cierre de licitaciones de modo automático.
- Se conservarán y custodiarán las licitaciones cerradas, con acceso limitado a personas designadas por el Gobierno de Navarra (o designadas por el organismo o entidad pública

actuante), hasta el plazo de extinción de las mismas, incluso si sobrepasa la fecha de extinción del servicio.

- La solución debe permitir que la información (datos, documentos) pueda ser servida con destino a cualquier gestor de contenidos posible (Gestor de Conocimiento del Servicio de Patrimonio basado en MOSS, Archivo Digital –ADI- del Gobierno de Navarra, repositorio específico de extr@, carpetas de trabajo de distintas áreas, repositorios de otros organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral)
- La plataforma permitirá en todo momento la consulta y descarga de la documentación completa de licitaciones ya cerradas, en formatos válidos para su almacenamiento en los sistemas estándar de archivo del Gobierno de Navarra (al menos)
- La Plataforma deberá contemplar al menos los siguientes procedimientos:
 - ✓ Abierto con y sin publicidad comunitaria
 - ✓ Restringido
 - ✓ Negociado con y sin publicidad
 - ✓ Diálogo competitivo
 - ✓ Acuerdo marco
 - ✓ Sistema dinámico de compra
 - ✓ Puja electrónica

Para los siguientes contratos:

- ✓ Obra
- ✓ Suministro
- ✓ Asistencia
- ✓ Concesión
- Subasta electrónica:
 - ✓ Creación y configuración de subastas
 - ✓ Realización de subasta de pruebas
 - ✓ Monitorizar y garantizar el correcto funcionamiento técnico de la plataforma durante cada una las subastas electrónicas que se realicen, incluyendo la suspensión y reinicio en caso necesario.
 - ✓ Realización de subastas tanto de tipo económico como de tipo técnico - económico, así como subastas con varios lotes.
 - ✓ Generación de un informe con los datos relativos a las pujas efectuadas durante el desarrollo de la subasta y el resultado de la misma.

4.3.2. Usabilidad y accesibilidad

- Fiabilidad: la plataforma debe prestar el servicio de manera correcta y continua.
- Tiempo de respuesta. Se requiere una plataforma rápida, que no haga incurrir en esperas ni a los usuarios de la misma, ni a las aplicaciones que llamen a sus servicios de intercambio de datos.
- La solución debe ser multi-idioma, estando configurada de origen para castellano y euskera.
- En base a sus facilidades multi-idioma, la solución debe ser configurable como mínimo en inglés (además de la pre-configuración en castellano y euskera citada en el párrafo anterior).
- Se requiere que la solución permita la creación de direcciones web únicas y personalizadas según el criterio del Gobierno de Navarra para el acceso a la plataforma de Licitación Electrónica.
- Se cumplirá con los requisitos de accesibilidad ([Web Accessibility Initiative](#) (WAI))

4.3.3. Comunicación

- Interacción: la plataforma permitirá el envío de notificaciones y comunicaciones con sello de tiempo en doble dirección (del órgano contratante y de la entidad ofertante y/o contratista) para indicar subsanaciones, pedir aclaraciones a los licitadores, etc. Las comunicaciones deberán hacerse a la dirección de correo electrónico facilitada por los ofertantes.

4.3.4. Gestión de usuarios y roles

La plataforma debe permitir la definición y gestión de distintos perfiles o roles de usuario. Se consideran, como mínimo, los siguientes roles:

- Usuarios del órgano de contratación: es el personal de la unidad de contratación que gestiona los expedientes y/o pertenece a la mesa de contratación. Puede ser personal de cualquiera de las Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006.
- Usuarios licitadores: cualquier persona física o jurídica que cumpla los requisitos para licitar.

La plataforma no limitará el número de usuarios con acceso al sistema.

4.3.5. Detalles de funcionalidad

En este apartado se ofrece un mayor nivel de detalle en cuanto a funcionalidades que debe cumplir la plataforma.

Preparación y gestión del expediente

- Alta de expediente (código de expediente configurable).
- Generación automática de la documentación oficial que forma parte del expediente y control de documentos obligatorios en la tramitación del expediente.
- Configuración de lotes, permitiendo lotes mixtos.
- Configuración de sobres y criterios:
 - Posibilidad de definir un número ilimitado de sobres.
 - Posibilidad de definir documentos en formato xls oxlsx (correspondientes a aplicaciones ofimáticas como Excel o Calc), y criterios para cada sobre.
- Disponer de métodos de búsqueda para localización de expedientes.
- Planificación de mesas de contratación definiendo los asistentes y quorum mínimo.
- Envío automático de invitaciones a un procedimiento sin publicidad a licitadores seleccionados previamente mediante filtros de código, ámbito o personalizados.
- Control de plazos y vigencias mediante indicadores e informes.

Alta de licitadores

- Se requiere que se permita el registro de licitadores para la navegación por las licitaciones publicadas, sin necesidad de autenticación previa.
- Alta de perfil de licitador (de manera autónoma, sin requerirse intervención de gestores del Gobierno de Navarra o de otros organismos):
 - ✓ Representantes de empresa:
 - Representantes interesados, destinatarios de las comunicaciones y notificaciones electrónicas remitidas a la empresa.
 - Apoderados firmantes, responsables de la firma de la oferta electrónica. Posibilidad de tener más de un apoderado (firma mancomunada).
 - ✓ Alta en diferentes categorías CPV y ámbito geográfico.
 - ✓ Permitir incorporar en el perfil del licitador documentación requerida para las licitaciones.
 - ✓ Modificar datos y documentación incorporada.

Preparación de ofertas por parte de los licitadores

- La elaboración y firma mediante certificado digital de las ofertas deberá ser independiente del navegador y del sistema operativo. Más adelante en este documento se presenta una relación de navegadores web a soportar.
- El sistema de información no podrá usar la arquitectura de plugin de plataforma cruzada NPAPI, en la que se basa, entre otros, el plugin de Java para exploradores web, ya que los navegadores modernos no soportan esta arquitectura. Se trata de independizarlo al máximo posible de la tecnología Java en cliente tendente al desuso.
- Acceso del licitador a la plataforma de Licitación a través de DNI electrónico o certificados digitales proporcionados por Proveedores de Servicios de Confianza Cualificados de acuerdo al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS).
- La plataforma contará con ayuda en línea para licitadores:
 - ✓ Chequeo automático de cumplimiento de requisitos técnicos del puesto del licitador para trabajar con la plataforma de Licitación Electrónica.
 - ✓ Posibilidad de descarga de manuales de uso desde la propia plataforma.
- Permitir descarga de documentos relacionados con el expediente.
- La interfaz debe incluir ayuda contextual que incluya condiciones y requisitos de documentación para elaborar la oferta.
- Permitir al licitador adjuntar la documentación correspondiente a la licitación.

Repositorio privado del licitador para presentación de ofertas a través del portal publicado en Internet.

- Acceso de licitador mediante autenticación de DNI electrónico o certificados digitales proporcionados por Proveedores de Servicios de Confianza Cualificados de acuerdo al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS).
- El repositorio del licitador incluirá al menos:
 - ✓ Expedientes y su estado (de los que ha presentado oferta).
 - ✓ Buzón de mensajes para comunicaciones electrónicas entre licitador y organismo contratante (comunicaciones más bien informales, no fehacientes)
 - ✓ Buzón de Notificaciones por comparecencia electrónica (comunicaciones formales, fehacientes)
 - ✓ Invitaciones a procedimientos negociados o restringidos.



- ✓ Acceso a módulo de subasta electrónica
- ✓ Posibilidad de presentar solicitudes de aclaración.
- ✓ Posibilidad de presentar subsanaciones desde la misma plataforma.

Para aquellas funcionalidades que requieran toma de decisión o conlleven efectos jurídicos, se requerirá firma digital.

Recepción de ofertas

- Garantizar la confidencialidad y seguridad de las ofertas presentadas hasta la apertura de mesa.
- Autenticación para apertura de la mesa de los integrantes de la misma a través de credenciales (certificado electrónico).
- Gestión electrónica de las mesas de contratación, acceso seguro a las ofertas electrónicas.
- La apertura de sobres y ofertas debe dejar trazas de auditoría de modo que pueda auditarse completamente el acceso a los mismos.
- Gestión de subsanaciones en la evaluación de la solvencia administrativa.
- Envío de notificaciones electrónicas.
- La Mesa de Contratación debe poder obtener la información completa de un expediente, o partes de la misma, en cualquier momento a partir de que los contenidos correspondientes estén liberados para su acceso por parte de los usuarios autorizados. Esta información constará de datos sobre el expediente y documentos asociados al mismo (tanto los dispuestos por el órgano de contratación, como las ofertas y otros documentos aportados por los licitadores)

Firma electrónica

- Lacrado digital mediante verificación fehaciente de fechas a través de servicios TSA (autoridad de sellado de tiempo) para garantizar su lectura solo en la apertura de plicas.
- Mecanismo para generación y validación de una huella única mediante Hash de la oferta.
- Posibilidad de incluir en el sobre administrativo, un documento firmado por apoderado con enumeración de todos los elementos que incluye la oferta, para el caso de que la persona que prepara/envía la oferta no es el apoderado.
- Envío al licitador de la siguiente información una vez presentada y registrada la oferta en la plataforma de Licitación Electrónica:
 - ✓ Numero de referencia en el registro de entrada.

- ✓ Fecha y hora de registro de la operación.
- ✓ Código CSV para comprobación de datos.
- ✓ Descarga de un documento justificante de la operación

4.4. Integraciones imprescindibles de la solución

La Plataforma deberá ser capaz de integrarse en la infraestructura y aplicaciones del Gobierno de Navarra como prestatario del servicio, pudiendo clasificarse las integraciones en imprescindibles (en una primera fase) y convenientes (en siguientes o futuras fases). En este apartado se relacionan las integraciones imprescindibles.

- Con el Portal de Contratación de Navarra, en el sentido de que éste remita a la plataforma los anuncios de licitación con toda la información y documentación necesarias, y todas las modificaciones que ocurran sobre los mismos.

Los usuarios de los distintos organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral continuarán publicando los anuncios de licitación en el Portal de Contratación de Navarra (perfil del contratante), tanto a través del formulario web disponible como a través de los servicios web del Portal de Contratación de Navarra.

La plataforma ofrecerá servicios o conectores a los que llamar desde el Portal de Contratación, que permitan la incorporación de toda la información necesaria (completa). En tiempo de proyecto se determinará si además de los datos mínimos necesarios (los más ligados a la identificación del expediente), cabe un modelo mixto, en el que no se trasvase toda la información a la plataforma, sino únicamente la URL que dirija hacia la página pertinente del Portal de Contratación.

La integración Portal de Contratación ⇔ Plataforma también será a la inversa, devolviendo la plataforma los datos que se determinen en tiempo de proyecto, para lo cual se espera que existan servicios o conectores a los que llamar, para recuperar la información.

- Consulta y obtención de información y documentación. Se espera que la plataforma cuente con servicios o conectores que permitan recuperar la documentación y datos de un expediente, de tal manera que aplicaciones ajenas (de los distintos organismos y entidades públicas) puedan obtenerlos e integrar la información en sí mismas (siempre contando con que tales datos o documentos estén liberados para su acceso)
- Servicios de firma y validación de certificados

La Plataforma de Licitación Electrónica dispondrá del servicio de firma electrónica y comprobación de la validez de los certificados, de forma desacoplada, de tal forma que si en un momento dado el Gobierno de Navarra desea utilizar su propio servicio de firma electrónica, la Plataforma de Licitación Electrónica permita su integración.

- Registro Electrónico.

Desde el principio y para cada entrada de información en la Plataforma de Licitación Electrónica, se utilizará el servicio de Registro Electrónico de entrada y sellado de tiempo disponible en la propia Plataforma de Licitación Electrónica, obteniendo el licitador un justificante en formato PDF.

- Notificaciones Electrónicas

Desde el principio, la Plataforma de Licitación Electrónica dispondrá de un sistema de notificaciones electrónicas seguras, que permita controlar la entrega y apertura de notificaciones a los agentes externos, de acuerdo a lo establecido en la ley 11/2007 y los reglamentos que la desarrollan.

- Permitirá la integración con ADI (solución de Archivo Digital del Gobierno de Navarra) para recuperar la documentación de las licitaciones cerradas y proceder a su archivo definitivo. La plataforma contará con servicios o conectores que permitan la descarga de toda o parte de la documentación asociada a un expediente, así como los metadatos e identificadores necesarios.

Estos conectores o servicios podrán ser utilizados, en su caso, por otros organismos y entidades públicas, para la recuperación de la documentación con destino a sus propios sistemas de archivo definitivo.

4.5. Condicionantes técnicos y de seguridad

En el presente apartado se relacionan condicionantes técnicos, tecnológicos, de tiempo de respuesta, de seguridad (confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad, etc.), y asimilables, que la empresa adjudicataria y la solución por ella propuesta, deben cumplir.

4.5.1. Condicionantes técnicos y tecnológicos

La plataforma deberá estar normalmente disponible en régimen de 24x7, garantizándose la posibilidad de acceder, o en su caso recuperar, la información en ella almacenada, así como auditar todas y cada una de las acciones realizadas en la misma.

La solución se instalará en la infraestructura del Gobierno de Navarra (modo on-premise), para lo cual será necesario que se adapte al escenario tecnológico que se describe a continuación, en alta disponibilidad para entorno de Producción:

<http://internet.gccpublica.navarra.es/DGIT/SistemasInformacionGN/>

La solución permitirá definir entornos no productivos de Desarrollo, Pruebas y/o Test, y Producción.

Será preciso aportar con la oferta técnica, documentación técnica del propio licitador o del proveedor cuyo producto sea ofertado, que demuestre suficientemente el hecho de que el producto propuesto será implantable en la infraestructura tecnológica del Gobierno de Navarra sin especiales retrasos, condicionantes o servidumbres. En otras palabras, documentación técnica

que acredite suficientemente que el producto podrá ser tratado por el Gobierno de Navarra como cualquier otro producto que puede adquirirse en el mercado e instalarse mediando las instrucciones técnicas oportunas, y ser operado como un producto más de los residentes en el Gobierno de Navarra.

En el caso transitorio de ofrecer la solución en cloud durante una fase inicial, el Gobierno de Navarra a través de la DGITIP (Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública) analizará las condiciones técnicas y de comunicaciones en que se vaya a realizar el acceso, debiéndose acreditar su aceptación antes de ponerlo en marcha. En este caso transitorio, entre otras cuestiones:

- Se tratará de una nube privada, con recursos exclusivos para los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra.
- Se garantizará la identificación física de la ubicación de los datos, tanto de la información en uso como de las copias de seguridad. Éstos deberán residir en el Espacio Económico Europeo o en países incluidos en el [listado de la Agencia Española de Protección de Datos de países que proporcionan un nivel adecuado de protección](#).
- Se permitirá al Gobierno de Navarra mantener un acceso compartido, otorgando si fuese necesario a su personal designado los privilegios necesarios como si estuviera en sistemas propios.

El acceso a la plataforma, muy especialmente para gestores (usuarios) externos y para licitadores, será a través de navegador, y la solución deberá ser compatible con:

- Internet Explorer 9.x o superior.
- Microsoft Edge.
- Firefox (última versión estable).
- Chrome (última versión estable).
- Safari (última versión estable).

En el caso de que la plataforma pueda ser accedida desde dispositivos móviles:

- El Gobierno de Navarra a través de la DGITIP analizará las condiciones técnicas y de comunicaciones en que se vaya a realizar el acceso, debiéndose acreditar su aceptación antes de ponerlo en marcha.
- Se garantizará la adaptación de los contenidos al tamaño de la pantalla, de modo que no sea necesario para los usuarios realizar scrolls y/o ampliaciones de pantalla excesivos, ni tener que operar con tamaños de letra anómalos.

4.5.2. Certificaciones y documentación exigibles (modalidad cloud)

En el caso de que la plataforma de licitación electrónica se oferte transitoriamente en modalidad cloud, el licitador en el momento de ofertar la plataforma deberá estar certificado en las normas ISO que a continuación se indican y cumplir los requisitos que seguidamente se señalan:

- La norma ISO 9001 de Sistemas de gestión de la calidad para el servicio de soporte y asistencia o su equivalente expedido por un organismo establecido en cualquier Estado miembro de la Unión Europea.
- La norma ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información o su equivalente expedido por un organismo establecido en cualquier Estado miembro de la Unión Europea.
- La norma ISO 22301 de Gestión de continuidad de negocio o su equivalente expedido por un organismo establecido en cualquier Estado miembro de la Unión Europea.
- Presentación de una declaración responsable suscrita por el licitador de que la empresa cumplirá todos los requisitos establecidos en el marco jurídico complementario (Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre), en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero) y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS - Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y Real Decreto 951/2015, de 3 de octubre) para realizar su actividad en modalidad cloud (incluyendo el registro de ficheros de datos personales) y para obtener todas las autorizaciones necesarias.

Los certificados vigentes de cumplimiento de las Normas ISO o equivalentes referenciadas y la declaración responsable deberán presentarse para la licitación, en el Sobre nº 2, de Proposición técnica.

En caso de concurrencia de varias empresas con compromiso de formar UTE o en participación conjunta, al menos una de las empresas deberá poseer todos los certificados señalados, y, por tanto, aportarlos. En cuanto a la declaración responsable, deberá ser presentada por todas las empresas.

Si la plataforma siguiera en modalidad cloud durante el año 2018, será requisito la existencia de un Informe de auditoría independiente de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, emitido por parte de una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) que figure en el listado de [entidades de certificación acreditadas](#) para emitir Certificados de Conformidad con el ENS.

Además el Gobierno de Navarra se reserva el derecho de auditar o designar a un tercero para que audite el cumplimiento de las normas anteriores en materia de seguridad.

4.5.3. Condicionantes de Seguridad

Los requisitos que se describen a continuación y que debe cumplir el licitador se aplican tanto a la plataforma de licitación electrónica ofertada transitoriamente en modalidad cloud, como cuando esta se implante en el centro de procesamiento de datos de Gobierno de Navarra.

- Todas las comunicaciones realizadas a través de la plataforma deberán dejar un rastro o traza que permitan su posterior auditoría.

Las informaciones que se intercambien, que sean de carácter público (por ejemplo, datos genéricos de un proceso de contratación), podrán transmitirse sin una especial protección.

Sin embargo, para las informaciones de carácter restringido (por ejemplo, ofertas presentadas por los licitadores), toda comunicación web que se realice a través del servicio deberá realizarse autenticando y cifrando la información transmitida mediante protocolo de seguridad TLS.

En todo caso, las comunicaciones que se realicen a través del servicio y relacionadas con el proceso de licitación pública, deberán ir firmadas electrónicamente mediante firma electrónica reconocida, garantizándose la identificación del emisor, del destinatario, la integridad de la información contenida, así como la recepción y acuse de recibo correspondiente.

La información en tránsito deberá estar cifrada. Sólo estará en claro mientras se está haciendo uso de ella. Para el cifrado y firma electrónica se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional en su guía CCN-STIC-807. Certificado electrónico imprescindible para acciones de firma / fehacientes.

Se aplicarán sellos de tiempo a cualquier información susceptible de ser utilizada como evidencia electrónica.

Para todas las operaciones que requieran criptografía (autenticación, cifrado, firma, sellado) se utilizarán certificados digitales y servicios proporcionados por Proveedores de Servicios de Confianza Cualificados de acuerdo al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS).

- Acceso: acreditación de la identidad digital mediante certificado digital. En todo caso se garantizará la identidad única, tanto para la entidad contratante como para la empresa o entidad que aspira a obtener el contrato y que se va a presentar, que permitan identificar de manera inequívoca a la persona usuaria en cuestión.

El sistema aportará trazabilidad de quién recibe y qué derechos de acceso recibe, quién ha realizado una actividad y qué actividad ha realizado. Deben registrarse las actividades realizadas con éxito y los intentos fracasados.

El sistema permitirá asignar permisos de acceso atendiendo a los principios de 'Mínimo privilegio' (los privilegios de cada usuario se reducirán al mínimo estrictamente necesario para cumplir sus obligaciones), 'Necesidad de conocer' (los usuarios sólo accederán al conocimiento de aquella información requerida para cumplir sus obligaciones) y 'Capacidad de autorizar' (sólo y exclusivamente el personal con competencia para ello, podrá conceder, alterar o anular la autorización de acceso a los recursos, conforme a los criterios establecidos por su propietario).

Se controlará particularmente el acceso a los componentes del sistema y a sus ficheros o registros de configuración.

El sistema de control de acceso deberá permitir separar al menos las siguientes funciones:

- a) Usuarios o gestores.
 - b) Administradores técnicos.
 - c) Auditor: auditoría o supervisión de cualquier otra función.
- **Integridad:** debe garantizar la integridad de los documentos tal y como se presentan por los proponentes o invitados.
 - **Seguridad y protección de datos:** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de Octubre y el RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, la plataforma debe cumplir con los requisitos en materia de confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, de la información y los servicios.

Sin perjuicio de posteriores evaluaciones, inicialmente se estima que de acuerdo al ENS el sistema es de categoría alta. Por lo tanto se deberá poder verificar que se cumplen las medidas de seguridad que para esta categoría dispone el Anexo II del ENS.

Del mismo modo, la plataforma y la empresa que preste el servicio deberán cumplir íntegramente con la normativa española y directivas europeas relativas a Protección de Datos y seguridad de la información, entre ellas la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

En cualquier caso, el Gobierno de Navarra se reserva el derecho a solicitar y/o realizar las acreditaciones y verificaciones oportunas para comprobar el cumplimiento de los requisitos indicados.

- Toda la información alojada en la plataforma podrá ser recuperada mediante el acceso a las copias de seguridad correspondientes.

Durante un posible periodo transitorio en modalidad “cloud”, será la entidad proveedora la encargada de la realización y/o revisión de las copias de seguridad realizadas, que como mínimo serán diarias, y la encargada de la recuperación de la información. Se espera que la pérdida de información ante la necesidad de recurrir a una copia de seguridad será nula, es decir, se fija un Objetivo de Punto de Recuperación RPO de cero. La empresa ofertante deberá disponer de un sistema de copia que garantice este extremo.

Las copias de respaldo disfrutarán de la misma seguridad que los datos originales en lo que se refiere a integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad. En particular, se considerará la conveniencia o necesidad de que las copias de seguridad estén cifradas para garantizar la confidencialidad. Las copias de respaldo deberán abarcar:

- a) Información de trabajo de la organización.
- b) Aplicaciones en explotación, incluyendo los sistemas operativos.



c) Datos de configuración, servicios, aplicaciones, equipos, u otros de naturaleza análoga.

d) Claves utilizadas para preservar la confidencialidad de la información.

En caso de que los soportes de copias sean trasladados a ubicaciones físicas alternativas, se garantizará que los dispositivos permanecen bajo control y que satisfacen sus requisitos de seguridad mientras están siendo desplazados de un lugar a otro.

a) Se dispondrá de un registro de salida que identifique al transportista que recibe el soporte para su traslado.

b) Se dispondrá de un registro de entrada que identifique al transportista que lo entrega.

c) Se dispondrá de un procedimiento rutinario que coteje las salidas con las llegadas y levante las alarmas pertinentes cuando se detecte algún incidente.

d) Se utilizarán los medios de protección criptográfica el medida de protección del ENS [mp.si.2]) correspondientes al nivel de calificación de la información contenida de mayor nivel.

e) Se gestionarán las claves según el control de operación del ENS [op.exp.11].

- Trazabilidad de la solución

Con el fin de reportar ágilmente informes técnicos exhaustivos ante incidencias o a petición de responsables del sistema, la solución deberá contar con un mecanismo de auditoría que permita, como mínimo:

- Auditoría de las acciones realizadas por los usuarios y por el sistema:

- Registro a través de eventos de las acciones realizadas por los usuarios dentro del sistema.
- Acceso a los registros de auditoría mediante perfiles/roles.

- Auditoría de los procesos de Licitación Electrónica.

- Se deben auditar los procesos de presentación de ofertas y de apertura de la mesa de contratación:

- Autenticación de licitadores en el sistema:

- Validación del certificado empleado, permitiendo la realización de la misma mediante los servicios de Proveedores de Servicios de Confianza Cualificados de acuerdo al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS).

- Validación del usuario (licitador) / empresa dentro de los procesos de licitación.
- El registro de auditoría incluirá: Fecha y hora, Dirección IP y Certificado utilizado.
- Descarga de archivo de solicitud de presentación de ofertas:
 - El registro de auditoría incluirá: Fecha y hora, Dirección IP, Usuario/empresa que realiza la descarga y Expediente referenciado.
- Inscripción a un expediente
 - Validación del certificado empleado, permitiendo la realización de la misma mediante los servicios de Proveedores de Servicios de Confianza Cualificados de acuerdo al Reglamento europeo 910/2014 de identificación electrónica y servicios de confianza (eIDAS). Registro de auditoría incluirá: Fecha y hora, Dirección IP y Datos completos de inscripción al expediente referenciado.
- Envío de una oferta
 - Creación de las propuestas a cada uno de los lotes a los cuales participa el licitador.
 - Registro de auditoría incluirá: Fecha y hora, Dirección IP, Información sobre el licitador y Expediente referenciado.
- Aperturas de sobres:
 - Petición de apertura de cada una de las presentaciones electrónicas a los servicios de la plataforma.
 - Verificación y validación de la firma electrónica.
 - Apertura de presentaciones encriptadas.
- Se protegerán los registros del sistema, de forma que:
 - a) Se determinará el periodo de retención de los registros.
 - b) Se asegurará la fecha y hora.
 - c) Los registros no podrán ser modificados ni eliminados por personal no autorizado.
 - d) Las copias de seguridad, si existen, se ajustarán a los mismos requisitos.

- Los soportes que vayan a ser reutilizados para otra información o liberados a otra organización serán objeto de un borrado seguro de su anterior contenido. Se destruirán de forma segura los soportes en caso de que la naturaleza del soporte no permita un borrado seguro. Se emplearán algoritmos certificados para el borrado de la información.
- Para usuarios internos, cuando la plataforma se instale en las dependencias de Gobierno de Navarra, la autenticación deberá poder integrarse con Directorio activo de Microsoft con SSO (inicio de sesión único), para permitir la activación de un segundo factor de autenticación.

4.6. Condicionantes de plazo

El proyecto presenta los siguientes condicionantes de plazo:

- Si existe **prestación transitoria de servicio a través de servicios en cloud**, ello constituirá la primera fase, que deberá estar finalizada y en producción, como máximo, para **3 semanas** después del arranque efectivo de los trabajos. En esta fase deberán aportarse, al menos:
 - Las configuraciones necesarias para que la imagen de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Contratación Pública, quede adecuadamente reflejada.
 - Las configuraciones necesarias para la operatividad de los procedimientos de contratación pública que indique la Junta de Contratación Pública.
 - Los mecanismos suficientes para habilitar usuarios gestores (de los distintos organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral) que vayan a interactuar con la plataforma en cloud.
 - Los mecanismos de seguridad y de soporte previstos a lo largo de este pliego.
 - El supuesto de transición a través de cloud no supondrá para el Gobierno de Navarra ni para ningún organismo o entidad pública de la Comunidad Foral incremento alguno en el precio del contrato, y no se abonarán cantidades extra por el hecho de la migración de uno a otro entorno.
 - En el supuesto de transición a través de cloud, esta será privada y con servicios exclusivos para la Comunidad Foral de Navarra.
- La **instalación de la plataforma en modo on-premise** deberá quedar culminada y operativa en producción, como máximo, para **3 meses** después del arranque efectivo de los trabajos. En esta fase deberán asegurarse, al menos:
 - La instalación e integración con los sistemas hardware, software base y middleware de la infraestructura informática y de telecomunicaciones del Gobierno de Navarra.
 - La estabilidad técnica de la plataforma, en el ambiente citado en el punto precedente.
 - Las configuraciones y mecanismos que se citaban para la "prestación transitoria de servicio a través de cloud".

- La **puesta en producción definitiva** deberá quedar culminada y operativa, como máximo, para **6 meses** después del arranque efectivo de los trabajos, y en todo caso, para el 31 de diciembre de 2017. En esta fase deberán quedar cubiertos todos los requisitos y condicionantes expresados en este capítulo 4. "Requisitos del contrato y características del producto a recibir".
 - Si fueran necesarios, todos los volcados o transferencias de información desde los sistemas cloud a la instalación on-premise en la infraestructura del Gobierno de Navarra estarán incluidos en esta fase.
- **A partir de la primera puesta en producción**, y **hasta el 31 de diciembre de 2017**, el adjudicatario prestará asistencia técnica para el **mantenimiento** (tecnológico y legislativo) de la plataforma de Licitación Electrónica, así como **soporte** de segundo y tercer nivel al Gobierno de Navarra, atendiendo y resolviendo las incidencias y consultas que se reporten desde el esquema de Atención y Soporte a usuarios (cuyo esquema básico se describe más adelante)

4.7. Mantenimiento y soporte

4.7.1. Condiciones generales

La empresa adjudicataria prestará, incluido en el precio del contrato, un servicio de mantenimiento y evolución de la plataforma de licitación electrónica hasta el 31 de diciembre de 2017.

El mantenimiento sobre la plataforma cubrirá los siguientes aspectos:

Mantenimiento correctivo

Comprende la corrección de errores presentes en las aplicaciones, incluyendo vicios ocultos, que no estén cubiertos por la garantía ni otros servicios de corrección del fabricante. Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas durante el manejo del sistema, y que requieran la modificación y/o adaptación la solución. Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad perteneciente al mantenimiento correctivo.

También se incluyen los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, sin suponer cambios o modificaciones de la aplicación, puedan requerir actuaciones técnicas, revisión y modificación de datos, revisión y modificación de la configuración, etc.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye:

- Diagnóstico de la incidencia.
- Análisis y diseño de la propuesta de solución.
- Desarrollo de las modificaciones a los sistemas, incluyendo programación y configuración.
- Elaboración de los planes de prueba necesarios

- Diseño de los procesos de corrección de los datos afectados por las incidencias, incluyendo la elaboración de los desarrollos necesarios para ello.
- Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte en la resolución de consultas e incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario, y que requieren intervención para la restauración de la información.
- Mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema.

Mantenimiento evolutivo

Comprende las actividades necesarias para la modificación del producto derivadas de las nuevas necesidades que surjan en la funcionalidad de las mismas.

En este sentido, comprende la adaptación del producto a la evolución normativo-legislativa (tanto la específica de la Comunidad Foral, como la estatal y europea) y la inclusión de nuevas necesidades que surjan en la funcionalidad.

Se incluye también los cambios derivados de las modificaciones en la denominación, organización, logotipos, formatos y otros elementos de imagen institucional y corporativa.

La modificación y adaptación de la funcionalidad y cuestiones técnicas de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye:

- Estudio de los cambios y nuevas funcionalidades que supone.
- Análisis y diseño de las modificaciones necesarias.
- Desarrollo de las modificaciones a los sistemas, incluyendo programación y configuración.
- Elaboración y ejecución de los planes de prueba necesarios.
- Diseño de los procesos de carga y/o migración de los datos afectados.
- Planificación e impartición de la formación necesaria de las nuevas funcionalidades, así como aquellas funcionalidades que lo requieran como consecuencia de los cambios.
- Soporte en la resolución de consultas e incidencias derivadas de la nueva funcionalidad y de los cambios realizados.
- Actualización y mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema.

Mantenimiento adaptativo

Comprende las actividades necesarias para la adaptación del producto a cambios tecnológicos sobrevenidos, tanto hardware como software.

En este sentido, comprende las modificaciones derivadas de la evolución tecnológica de los componentes que forman parte de la aplicación (servicios, librerías, etc.), así como del software base sobre el que se ejecutan (sistemas operativos, servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos, etc.), incluyendo la sustitución de componentes que pueda ser precisa en caso de obsolescencia, falta de soporte o actualización de los mismos.

La adaptación de las cuestiones técnicas de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye:

- Estudio de la adaptación a realizar.
- Análisis y diseño de las modificaciones necesarias.
- Desarrollo de las modificaciones a los sistemas, incluyendo programación y configuración.
- Elaboración de los planes de prueba necesarios.
- Diseño de los procesos de carga y/o migración de los datos afectados.
- Impartición de la formación necesaria en aquellas funcionalidades que lo requieran como consecuencia de los cambios.
- Soporte en la resolución de consultas e incidencias derivadas de los cambios realizados.
- Actualización y mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema.

Mantenimiento perfecto

Corresponden a las acciones llevadas a cabo para prevenir la ocurrencia de incidencias y problemas, y mejorar la calidad interna de las aplicaciones en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, clarificación del código, optimización del rendimiento y eficiencia, etc.

La prevención en la aparición de defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento incluye:

- Realización de estudios sobre el rendimiento de la aplicación y los elementos necesarios para mejorar la productividad y operación (pruebas de stress).
- Análisis del código fuente, y reestructuración del mismo para la mejora de la calidad y del rendimiento.
- Actualización del código de componentes de software libre y comercial empleado en las aplicaciones, a nuevas versiones del mismo que ofrezcan correcciones a posibles problemas conocidos y/o mejoras en el rendimiento.
- Elaboración y presentación de propuestas de mejora para alcanzar un nivel de utilización óptimo de la plataforma.

La empresa adjudicataria prestará el servicio de mantenimiento en las siguientes condiciones:

- En el escenario de solución en la infraestructura del Gobierno de Navarra, las nuevas versiones serán implantadas, salvo acuerdo en contra, por parte del personal del Servicio de Infraestructuras de la DGITIP del Gobierno de Navarra, atendiendo a las instrucciones y documentación que deberá elaborar la empresa adjudicataria o el fabricante.
- En el transitorio de solución SaaS en Cloud la empresa adjudicataria realizará los pasos necesarios para la implantación de la solución incluyendo la ejecución de los planes de prueba y la carga y/o migración de los datos afectados.
- Se considerarán incluidas en el alcance del mantenimiento las personalizaciones, configuraciones y desarrollos realizados para los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra.

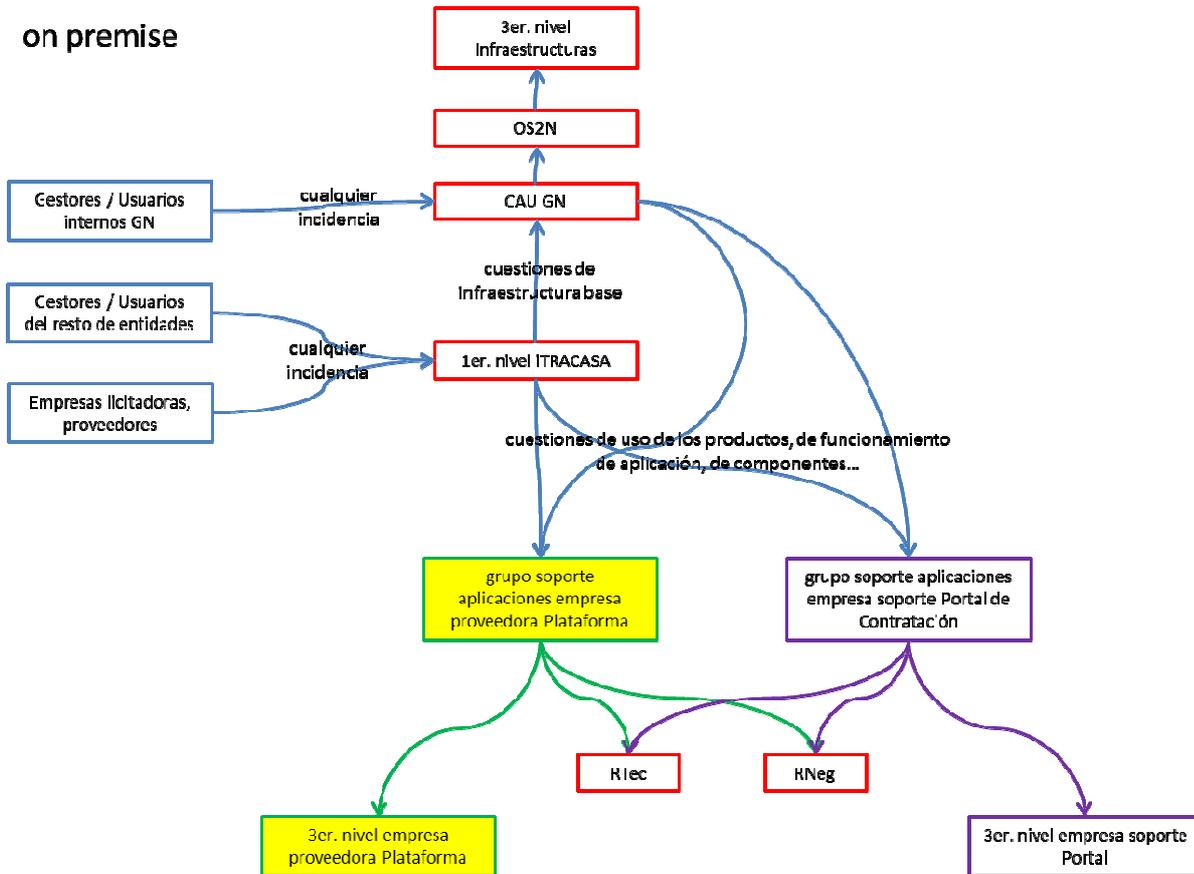
- Se considerarán incluidas las integraciones realizadas con otras aplicaciones hasta el punto de responsabilidad propio de la empresa adjudicataria o el fabricante de la plataforma, y en todo caso, existirá siempre plena disponibilidad para colaborar ante problemas de integración.
- En el caso de que la empresa adjudicataria no sea la misma que fabrica el producto, estará obligada siempre a consultar tanto al Gobierno de Navarra como al fabricante, y a presentar las recomendaciones del fabricante al Gobierno de Navarra (DGITIP). Esto será especialmente importante ante desarrollos o configuraciones que alejen la instalación en el Gobierno de Navarra, del estándar previsto por el fabricante. La DGITIP indicará si debe procederse con una modificación.
- El fabricante deberá contar con un equipo de Técnicos en territorio nacional, especializados en la atención y soporte de la solución.

4.7.2. Escenarios de soporte

Se diferencian dos escenarios de soporte:

Instalación en la infraestructura de Gobierno de Navarra

En este escenario (modo on-premise), la empresa adjudicataria prestará servicio de soporte constituyendo un "Grupo de soporte aplicaciones" y un "Tercer nivel", destacados en amarillo en el gráfico siguiente:



En el Anexo 1 puede leerse otra redacción o enfoque de este mismo esquema, más genérica, y que aclara términos como RTec, RNeg, etc.

El soporte se prestará por teléfono o correo electrónico en horario de 8:00 a 18:00 los días hábiles de acuerdo con el calendario laboral de la Comunidad Foral de Navarra.

Cuando la empresa adjudicataria, ejerciendo el nivel de soporte mencionado, tenga la responsabilidad de resolver una incidencia y por tanto no dependa de otros equipos de soporte pertenecientes a Gobierno de Navarra o a otros proveedores, deberá cumplir con el siguiente acuerdo de nivel de servicio:

	Tiempo de respuesta (*)	Tiempo de resolución (**)
Prioridad Urgente La incidencia provoca parada de servicio total.	Antes de 1 hora	8 horas
Prioridad Alta La incidencia afecta a ciertos procesos generando un significativo impacto operacional aunque no hay parada de servicio.	Antes de 2 horas	16 horas

<p>Prioridad Media La incidencia afecta a una pequeña parte de procesos que no está funcionando como deberían según la documentación; resultados inesperados; problemas no documentados; impacto operativo moderado o minoritario.</p>	Antes de 4 horas	Antes de 48 horas
<p>Prioridad Baja La incidencia o consulta no bloquea la operativa específica del usuario.</p>	Antes de 8 horas	Antes de 96 horas

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el transcurrido desde que la incidencia es comunicada a la empresa adjudicataria mediante el modo de contacto acordado con la misma y Gobierno de Navarra recibe la confirmación de que ha sido recibida.
- **Tiempo de resolución:** Es el tiempo que transcurre desde el momento en que se comunica una incidencia a la empresa adjudicataria y esta responde con la solución.

De ser necesario el acceso remoto a la instalación realizada en el Gobierno de Navarra, en tiempo de proyecto se definirán a la empresa adjudicataria las condiciones de acceso, por parte del Servicio de Infraestructuras del Gobierno de Navarra. Las condiciones generales están descritas en el Anexo II.

Las condiciones de soporte, ajustes, posibles integraciones, roles concretos, y formación a los agentes intervinientes en soporte, se terminarán de ajustar en tiempo de proyecto sobre la base de lo expuesto en este pliego, tanto en este apartado, como en el Anexo I.

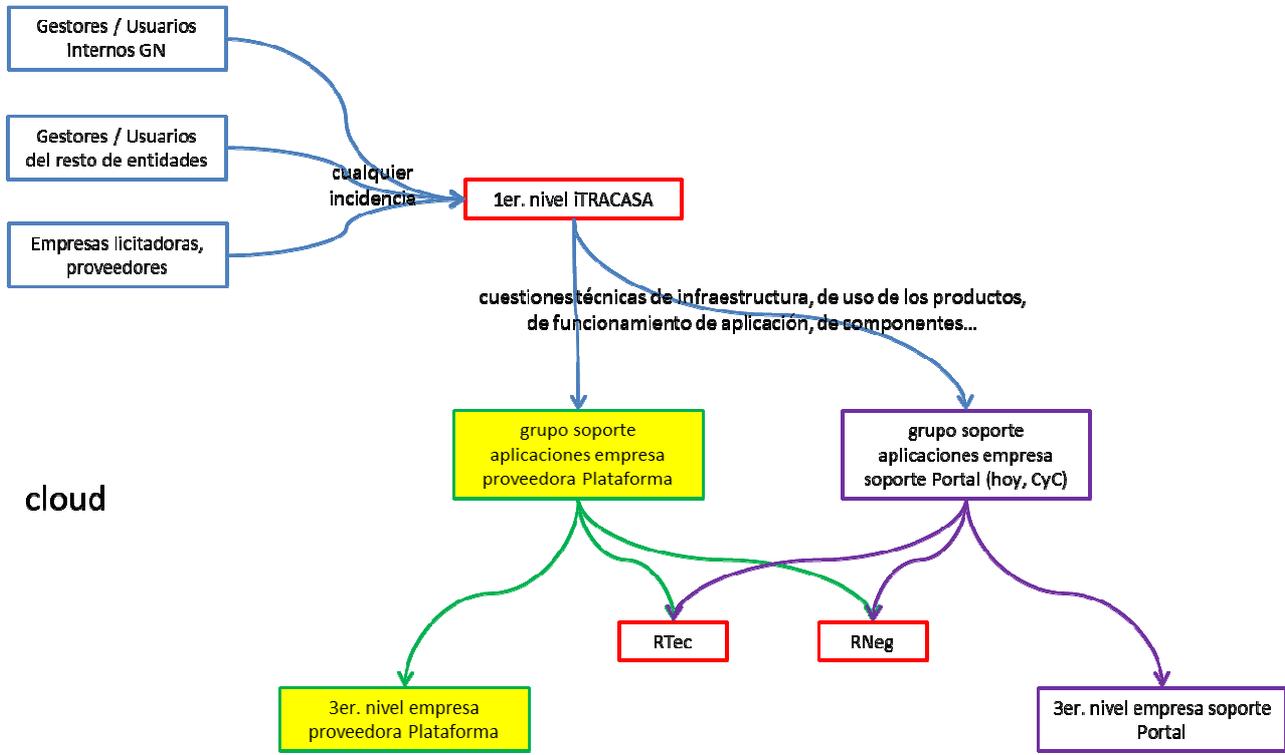
SaaS en cloud

Durante el posible periodo transitorio de prestación del servicio a través de cloud, la empresa adjudicataria deberá dotar a la solución de los mecanismos y recursos necesarios para asegurar la disponibilidad del sistema en horario 24x7 en las siguientes condiciones:

<p>Disponibilidad por averías: se mide en base a las tiempos de parada no programados por tareas de mantenimiento programado</p> $\text{Disponibilidad por avería} = \frac{\text{Horas totales} - \text{Horas de parada por avería}}{\text{Horas totales}}$	99,5%
---	-------

- No se admitirán paradas de duración mayor de 8 horas
- Las paradas por operaciones de mantenimiento deberán realizarse siempre entre las 22:00 y las 8:00.

La empresa adjudicataria prestará un servicio de soporte técnico y funcional, constituyendo un "Grupo de soporte aplicaciones" y un "Tercer nivel", destacados en amarillo en el gráfico siguiente:



En el caso de cloud, desaparece la vía CAU – OS2N – Especialistas de Sistemas del Gobierno de Navarra, y los gestores y usuarios internos del Gobierno de Navarra se dirigirán también (transitoriamente) a iTRACASA.

El servicio se prestará en las siguientes condiciones:

- Horario de soporte (telefónico y por correo electrónico):
 - o Incidencias con prioridad urgente: 24x7. Este supuesto solamente se daría en el caso de que iTRACASA tenga asignado servicio también 24x7 o en el caso de que se demande a la empresa adjudicataria un soporte de primer nivel en lugar del que deberá prestar iTRACASA (estos extremos se resolverán, en su caso, en tiempo de proyecto)
 - o Incidencias con prioridades alta, media, baja: 8:00 a 18:00 los días hábiles según el calendario laboral de la Comunidad Foral de Navarra.

El acuerdo de nivel de servicio que deberá cumplir la empresa adjudicataria es el siguiente:

	Tiempo de respuesta (*)	Tiempo de resolución (**)
Prioridad Urgente La incidencia provoca parada de servicio total.	Antes de 1 hora	8 horas

<p>Prioridad Alta La incidencia afecta a ciertos procesos generando un significativo impacto operacional aunque no hay parada de servicio.</p>	Antes de 2 horas	16 horas
<p>Prioridad Media La incidencia afecta a una pequeña parte de procesos que no está funcionando como deberían según la documentación; resultados inesperados; problemas no documentados; impacto operativo moderado o minoritario.</p>	Antes de 4 horas	Antes de 48 horas
<p>Prioridad Baja La incidencia o consulta no bloquea la operativa específica del usuario.</p>	Antes de 8 horas	Antes de 96 horas

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el transcurrido desde que la incidencia es comunicada a la empresa adjudicataria mediante el modo de contacto proporcionado por la misma y Gobierno de Navarra recibe la confirmación de que ha sido recibida
- **Tiempo de resolución:** Es el tiempo que transcurre desde el momento en que se comunica una incidencia a la empresa adjudicataria y esta responde con la solución

Plan de continuidad

Para el supuesto de prestación de servicios en cloud, la empresa adjudicataria desarrollará un plan de continuidad que establezca las acciones a ejecutar en caso de interrupción de los servicios prestados con los medios habituales. Este plan contemplará los siguientes aspectos:

- Se identificarán funciones, responsabilidades y actividades a realizar.
- Existirá una previsión de los medios alternativos que se van a conjugar para poder seguir prestando los servicios, incluyendo instalaciones alternativas y personal alternativo.
- Todos los medios alternativos estarán planificados y materializados en acuerdos o contratos con los proveedores correspondientes.
- Las personas afectadas por el plan recibirán formación específica relativa a su papel en dicho plan.
- El plan de continuidad será parte integral y armónica de los planes de continuidad de la organización en otras materias ajenas a la seguridad.
- Realizará pruebas periódicas para localizar y, corregir en su caso, los errores o deficiencias que puedan existir en el plan de continuidad.

4.7.3. Información sobre incidencias y de seguimiento

La empresa adjudicataria aportará información inmediata de cualquier incidencia que pueda afectar a los niveles de servicio acordados o a la seguridad de la información almacenada, así como de todas las actuaciones llevadas a cabo por su parte para mitigar la incidencia detectada y evitar futuras incidencias.

Se registrarán todas las actuaciones relacionadas con la gestión de incidencias, de forma que:

- a) Se registrará el reporte inicial, las actuaciones de emergencia y las modificaciones del sistema derivadas del incidente.
- b) Se registrará aquella evidencia que pueda, posteriormente, sustentar una demanda judicial, o hacer frente a ella, cuando el incidente pueda llevar a actuaciones disciplinarias sobre el personal interno, sobre proveedores externos o a la persecución de delitos. En la determinación de la composición y detalle de estas evidencias, se recurrirá a asesoramiento legal especializado.
- c) Como consecuencia del análisis de las incidencias, se revisará la determinación de los eventos auditables.

La empresa adjudicataria facilitará acceso (para Técnicos y Responsables informáticos, y sin limitación a los mismos) a un portal de soporte en el que, en su caso, pueda hacerse seguimiento de incidencias, descargar nuevas versiones, descargar documentación, y otras funciones relacionadas.

Facilitará periódicamente informes de servicio (volúmenes de llamada, consultas, incidencias y peticiones de cambios, cumplimiento de SLAs...), cuyo contenido y periodicidad será acordado con el Gobierno de Navarra en tiempo de proyecto.

4.8. Otros servicios a recibir y condicionantes a cumplir

4.8.1. Documentación

La documentación que se genere durante la ejecución del proyecto será de propiedad exclusiva del Gobierno de Navarra, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la DGITIP, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

Como mínimo se entregarán los siguientes documentos:

- Solución on-premise: Diseño Lógico y Físico, Manual de Instalación, Manual de Soporte, Guías de usuario o material de formación y apoyo a usuarios y proveedores
- Solución transitoria en cloud: Guías de usuario o material de formación y apoyo a usuarios y proveedores.

4.8.2. Equipo de trabajo

Por parte de la DGITIP existirá una persona que ejercerá las funciones de coordinación general de este proyecto, y la empresa deberá también designar un responsable que ejercerá de Jefe de Proyecto y tratará con el coordinador de la DGITIP el avance y seguimiento del encargo realizado.

Queda a criterio de la empresa la elección de su equipo de trabajo, pero debe tener en cuenta que respecto al equipo de trabajo se tendrá en consideración:

- Debe quedar asegurada la calidad del servicio a prestar y de los productos a entregar, por lo tanto el equipo deberá estar formado por perfiles técnicos adecuados para realizar los trabajos solicitados.
- Estas personas tendrán disponibilidad inmediata para comenzar a trabajar.
- La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal, deducida del contraste entre la calificación requerida y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará no facturar las horas realizadas en estas condiciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

De ser necesario, el Gobierno de Navarra podrá incorporar personal Técnico de diferentes ámbitos y responsabilidades, que aportarán sus conocimientos y experiencias sobre el área, con dedicación en función de las necesidades del proyecto.

4.8.3. Medios y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en los locales de la empresa adjudicataria, siendo posible si la actividad a realizar lo requiere, que algunos de éstos se realicen en los locales del Gobierno de Navarra. En todo caso, se desea evitar en todo lo posible desplazamientos a los usuarios finales participantes en el proyecto, tanto para recogida de información y análisis, como validación de diseños, ejecución de pruebas, etc.

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 DGITIP la infraestructura y configuración adecuada para este servicio 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.

Si fuera necesario realizar trabajos en locales de Gobierno de Navarra, los equipos a instalar para los puestos de trabajo necesarios serán igualmente proporcionados por la empresa adjudicataria.

4.8.4. Jornada laboral

Cuando se realicen trabajos conjuntamente con técnicos y/o usuarios de Gobierno de Navarra o éstos se realicen en locales de Gobierno de Navarra, la jornada de trabajo se adecuará a la establecida para los trabajadores de Gobierno de Navarra. Del mismo modo, se adecuará a la jornada habitual de otros organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral que puedan participar en el proyecto.

5. Otros aspectos del servicio

En este apartado se incluyen otros aspectos y una serie de funcionalidades, contenidos y servicios, que se indican a continuación:

5.1. Desarrollo del proyecto

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en las fases y tareas que proceda según planificación detallada que presente la empresa adjudicataria y concordando en todo caso con las fases expuestas en el apartado 4.6. "Condicionantes de plazo" de este pliego. No obstante, se ofrece una estructuración orientativa de los trabajos durante el proyecto, aprovechando tal estructura para indicar cuestiones que deben ser tenidas en cuenta.

5.1.1. Arranque del proyecto

Se estima que desde el comienzo del proyecto, deben abordarse en paralelo las siguientes tareas:

- Toma de requisitos y diseño. El diseño incluirá las configuraciones y cambios a realizar a la plataforma, y la documentación a tener en cuenta por otros sistemas del Gobierno de Navarra, o de otros organismos o entidades públicas, que se integren con la plataforma de Licitación electrónica. El diseño incluirá también aquellas tareas organizativas o de datos que sean necesarias, así como un plan de pruebas y un plan de formación (que incluya la elaboración del material pertinente)
- Instalación de la plataforma en la infraestructura del Gobierno de Navarra, configuración técnica, y pruebas técnicas como mínimo de acceso desde los distintos escenarios de uso y aplicaciones. El objetivo será tener instalada y probada la plataforma, a nivel de arquitectura, lo antes posible, de modo que puedan detectarse pronto condicionantes tecnológicos.

Configuración de entornos de desarrollo / preproducción / pruebas / formación / producción, en todo lo necesario, y de la manera más anticipada posible.

5.1.2. Construcción e implantación (3 iteraciones)

Se estima que en las fases procedentes de las que se enumeran en el apartado "Condicionantes de plazo" tendrán que llevarse a cabo las siguientes tareas:

- Configurar y personalizar la plataforma, según lo que se haya derivado de la fase "Arranque del proyecto".
 - Se estima que una de las configuraciones fundamentales, a hacer pronto y en cualquier caso (tanto si se trata de solución temporal en cloud, como si es la solución definitiva onpremise) será una configuración de imagen tal, que muestre la imagen corporativa de la Comunidad Foral de Navarra en materia de contratación pública, tal como sea definida por la Junta de Contratación Pública.

- Desarrollar las integraciones que procedan. A este respecto será necesaria la coordinación con los desarrollos que en su caso deban hacerse en las aplicaciones con las que se integre la Plataforma.
- Otros desarrollos que se hayan derivado del Diseño elaborado en la fase "Arranque del proyecto".
- Configurar roles y perfiles, y definir usuarios, salvo que el Gobierno de Navarra decida ejecutar por sí mismo estas funciones o parte de las mismas (en cuyo caso la empresa adjudicataria deberá prestar la asistencia técnica y soporte adecuados)
- Ejecutar baterías de pruebas, culminando con pruebas de usuario final, en las que se tiene que ejecutar (en entorno de pruebas) suficiente trabajo habitual y excepcional como para que los responsables de negocio den su VºBº.
- Impartir formación a los usuarios / responsables de Negocio / personal Informático que proceda, incluida formación al personal del entramado de Atención y Soporte a usuarios y a Administradores de la solución.
 - La formación a áreas clave, con un número restringido de personas (por ejemplo, Servicio de Patrimonio del Gobierno de Navarra) deberá ser presencial (in situ)
 - La formación a usuarios descentralizados o a áreas con un elevado número de usuarios podrá ser en remoto, siempre que la calidad y repetibilidad de la impartición estén aseguradas.
 - En todo caso deberán elaborarse las videoguías, tutoriales, guías rápidas y materiales de formación y ayuda necesarios. En último término se elaborarán y facilitarán manuales clásicos, si bien se prefieren recursos para la formación y la autoformación más agradables y eficaces que los manuales tradicionales.
- Desarrollar si es necesario utilidades para la conversión y carga de datos, y ejecutar las acciones de carga de datos previas al arranque en producción.
- Arrancar el sistema en producción y permanecer en situación de atención cercana (incluso in-situ, con los usuarios, en los casos en que sea necesario y posible) durante un mínimo de una semana. Tras este periodo, el sistema pasará al entramado de Atención y Soporte estándar.
- Documentar el sistema según los estándares de documentación de la DGITIP, incluyendo todo lo relativo a la implantación y configuración específicas para la solución de Licitación Electrónica en el Gobierno de Navarra.

5.1.3. Seguimiento y control

Se creará, orientado a la dirección y gestión del proyecto un comité de seguimiento del Proyecto, constituido por personal designado por el Servicio de Patrimonio, personal designado por la

DGITIP, personal designado por la empresa adjudicataria y, en su caso, por personal de otros organismos o entidades públicas que indique la Junta de Contratación Pública.

En cualquier caso en la fase de lanzamiento del proyecto se concretarán los procedimientos de seguimiento y control que aplica la DGITIP en sus proyectos y que deberá cumplir la empresa adjudicataria.

5.2. Funcionalidades adicionales

La solución podrá contemplar:

- La posibilidad de su publicación en las plataformas de contratación de otras entidades.
- Fórmulas matemáticas con posibilidad de lenguaje de programación javascript para definición de fórmulas complejas con lógica condicional.
- Baremación automática y manual a partir de los criterios definidos en el expediente, de la ofertas ya sean presentaciones electrónicas o físicas recibidas por el registro general de entrada. Cálculo automático de los criterios de adjudicación con evaluación mediante fórmulas definidas en cada criterio.
- Adjudicación del contrato:
 - Adjudicación de los lotes al licitador adjudicatario.
 - Elaboración de la propuesta de adjudicación de la mesa de contratación y envío de notificaciones a licitadores.
 - Disponer de plantillas documentales para la elaboración de las actas correspondientes en cada mesa de contratación.
 - Publicación en la solución del contrato para su firma electrónica por parte del licitador.
 - Propuesta de adjudicación.
 - El órgano de contratación elaborará la propuesta de adjudicación a favor del contratista seleccionado (en su gestor de expedientes, como por ejemplo extr@) y notificará la resolución definitiva al adjudicatario y a los licitadores.
 - Este paso se realizará fuera de la plataforma de licitación, por lo que queda fuera de alcance de este contrato; sin embargo, que la plataforma cuente con funcionalidades al respecto, será valorado.
 - Anuncio de adjudicación.



- El órgano de contratación publicará en el Portal de Contratación el anuncio de la adjudicación. Será enviado desde su gestor de expedientes, caso de que exista en la unidad.
 - Este paso se realizará fuera de la plataforma de licitación, por lo que queda fuera de alcance de este contrato; sin embargo, que la plataforma cuente con funcionalidades al respecto, será valorado.
- Informes:
 - Deberá permitir personalización de informes con posibilidad de filtrar por los campos del informe o incluir representación gráfica.
 - Permitirá establecer indicadores de ahorro en base a importes de licitación y de adjudicación.
 - Interoperabilidad:
 - Enumeración de los servicios o facilidades que ofrece la Plataforma de licitación electrónica en cuanto a la consulta de información o datos de otras áreas, administraciones u organismos públicos, necesarios para la actuación de la Mesa de Contratación, tales como el acceso a los documentos que corroboren los criterios de capacidad para contratar, acceso al Registro de Licitadores del Estado o de otras CCAA, base de datos DNI, etc.

5.3. Ergonomía

- La plataforma debe resultar de fácil manejo tanto para los órganos contratantes y gestores (de los organismos y entidades públicas) como para las empresas y particulares licitadores.
- Contará con un diseño e imagen atractivos que impulsen a su utilización.

5.4. Informes

Se valorará (ver en este pliego, en cláusula “6. Contenido de la oferta técnica”, en Bloque 3, el apartado “Funcionalidad”) que la plataforma disponga de un módulo de informes que permita a los órganos de contratación conocer al menos los siguientes aspectos:

- Trazabilidad de documentos: hora de creación, responsable de la firma, etc.
- Estadística de uso de la herramienta: usuarios conectados, expedientes tramitados, etc.

Los informes serán personalizables, con posibilidad de filtrar por los campos del informe, y ser exportables como mínimo a formato xls.

5.5. Capacidades adicionales de integración de la solución

Se valorará (ver en este pliego, en cláusula “6. Contenido de la oferta técnica”, en Bloque 3, el apartado “Capacidad de integración”) que la Plataforma cuente con servicios o conectores adicionales, para una mayor capacidad de integración con otras aplicaciones, de modo que pueda optarse por usarlos en proyectos futuros.

- Con el Registro de Licitadores de Navarra (caso de que se haga obligatorio)
- Servicios de firma y validación de certificados

Actualmente el Gobierno de Navarra utiliza los servicios de @Firma para la firma y validación de certificados. En el futuro está previsto la instalación de una instancia de @Firma en la infraestructura del Gobierno de Navarra. La Plataforma de licitación Electrónica deberá ser capaz de llamar a la instancia de @Firma del Gobierno de Navarra, o a la del Ministerio.

- Registro Electrónico

Conectores a los que llamar permitiendo, en el caso de ser necesario, la integración con los diversos Registros Electrónicos de organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra (Gobierno de Navarra, Entidades Locales, etc.)

- Notificaciones Electrónicas

Conectores que permitan, en el caso de ser necesario, la integración con los diversos sistemas de notificación electrónica que dispongan los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra (Gobierno de Navarra, Entidades Locales, etc.)

- Consolidación de expedientes

La consolidación de los datos de la licitación electrónica en los distintos sistemas de gestión de expedientes, de las Personas y entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006, se realizará tras la celebración de las mesas de apertura.

La plataforma deberá poder proporcionar las propuestas de todos los licitadores, así como otras informaciones y documentaciones en ella residentes, independientemente de que los licitadores hayan resultado adjudicatarios o no.

La integración se realizará con servicios web que proporcione la plataforma, que serán llamados por los sistemas de gestión de expedientes en los casos necesarios.

- Arquitectura en general y servicios que faciliten la integración con otros sistemas de información tanto del Gobierno de Navarra como de sus entidades locales, y del resto de entidades sometidas a la Ley Foral 6/2006, así como de la Administración del Estado y la Unión Europea.
- Otros servicios, conectores, o posibilidades estandarizadas de integración con que cuente la plataforma.

6. Contenido de la oferta técnica

Las ofertas técnicas presentadas para este proyecto, deberán tener los siguientes contenidos, adecuadamente estructurados en 4 bloques:

Bloque 1: cualquier tipo de exposición introductoria o de contexto general, que la empresa ofertante desee realizar.

Bloque 2: cualquier referencia a los requisitos y contenidos de obligado cumplimiento (capítulo 4. "Requisitos del contrato y características del producto a recibir" del presente pliego), que la empresa ofertante deba certificar o desee resaltar o comentar.

Bloque 3: aquellos aspectos susceptibles de valoración técnica, en los que la empresa ofertante desee realizar propuestas. Los apartados de este bloque 3, susceptibles de valoración conforme a los criterios técnicos de valoración establecidos en la Cláusula 5, apartado 5.2, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, son los siguientes:

- Comprensión de la problemática. Contendrá la exposición de la comprensión que la empresa ofertante haya logrado respecto a la gestión de la Contratación Pública Electrónica y su aplicación en la Comunidad Foral de Navarra. La empresa ofertante, a la hora de exponer, podrá basarse en su conocimiento de la realidad de la Contratación Pública en Navarra y/o en otras realidades en las que tenga experiencia.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que demuestren un mejor conocimiento de la realidad de la Contratación Pública y lo expongan de manera más clarificadora.
- Propuesta de solución. Describirá cómo la empresa propone dar respuesta a las necesidades de los organismos y entidades públicas de la Comunidad Foral de Navarra en materia de licitación electrónica, incluyendo características y enfoque funcional y técnico de la solución. Se espera que la empresa ofertante aporte esquemas o planteamientos de nivel general, derivados de su experiencia en resolver cuestiones de licitación electrónica, y adaptados a las necesidades de la Comunidad Foral de Navarra.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten planteamientos o conceptos de solución más comprensibles, más realistas, más adaptables a las posibles evoluciones de la materia de contratación electrónica, y con mayor visión de futuro.
- Licenciamiento. Propuesta de licenciamiento del producto o productos propuestos.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que, además de cumplir los mínimos obligatorios enumerados en este pliego, aporten condiciones más ventajosas (mayor cobertura, mayor plazo, y/o mayor flexibilidad) para los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra.
 - **NO** podrán citarse precios del producto o productos. En cualquier caso, durante el año 2017 al menos, cualquier licencia de producto o productos, o de servicios aparejados, estará incluido en el precio total de la oferta.

- Funcionalidad. La oferta podrá responder a los contenidos de los apartados 5.2. "Funcionalidades adicionales" y/o 5.4. "Informes" de este pliego, o incluir otras capacidades del producto, no citadas en el pliego pero que puedan ser de interés actual o futuro para la contratación pública en Navarra.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que, además de cumplir los mínimos obligatorios enumerados en este pliego, aporten más funcionalidad para ser usada por los gestores y usuarios de los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra, y/o por los particulares y empresas licitadoras. Se valorarán tanto las mayores funcionalidades que puedan ser utilizadas a corto plazo, como aquellas que aporten más potencialidad a largo plazo.
- Usabilidad. La oferta podrá responder a los contenidos del apartado 5.3. "Ergonomía" y/o a otros aspectos relacionados con la usabilidad, versatilidad y accesibilidad del producto, incluyendo una demo o video grabado sobre el producto y su funcionamiento, con una duración máxima de 15 minutos.
 - Si el video o demo estuviera compuesto por diferentes fragmentos o videos, la suma de las duraciones no podrá ser superior a 15 minutos. Las demos o videos de duración superior a 15 minutos no se valorarán.
 - Las demos o videos deberán estar en un formato comúnmente ejecutable en el sistema operativo Windows 7, con aplicaciones de reproducción habituales, y contar con una calidad suficiente como para que el equipo de valoración pueda apreciar sin esfuerzos los detalles que se estén exponiendo.
 - Las demos o videos se aportarán en un soporte físico de solo lectura, no editable.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida los productos más potentes, y a la vez más sencillos y agradables de usar por parte de administradores, técnicos, gestores y usuarios de los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra; y/o por los particulares y empresas licitadoras.
- Capacidad de integración. La oferta podrá responder a los contenidos del apartado 5.5. "Capacidades adicionales de integración de la solución" de este pliego, e incluir en su caso otras capacidades de integración no citadas en el pliego pero que puedan ser de interés actual o futuro para la contratación pública en Navarra.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que, además de cumplir los mínimos obligatorios enumerados en este pliego, aporten servicios y/o conectores para la integración con otras aplicaciones o sistemas de los diferentes organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra, y/o de otras aplicaciones o sistemas de la Administración General del Estado y de la Unión Europea. En la valoración se tendrá también en cuenta la mayor claridad y detalle técnicos, de modo que las capacidades de integración puedan ser valoradas incluso a bajo nivel.
- Transcurso del proyecto. Cumpliendo en cualquier caso lo expuesto en el apartado 4.6. "Condicionantes de plazo " de este pliego, la oferta podrá responder a los contenidos del

apartado 5.1. "Desarrollo del proyecto", o incluir otras propuestas o exposiciones no citadas en el pliego pero que puedan ser de interés para el proyecto.

- Podrán incluirse tablas y/o cronogramas de tareas incorporando los recursos involucrados y su dedicación, en todo lo necesario para que el Gobierno de Navarra logre una comprensión detallada de cómo se abordaría el proyecto. Resultarán de utilidad a la hora de valorar ofertas, aportaciones tales como:
 - Cronograma gráfico de fases, tareas e hitos del proyecto, señalando las dependencias entre ítems.
 - Relación de entregables y momentos en que se producirán.
 - Participación estimada del equipo de la empresa (indicando perfiles y funciones) así como los perfiles del Gobierno de Navarra a lo largo de las distintas fases.
 - Aportaciones relativas a la organización y coordinación del proyecto.
- Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten al Gobierno de Navarra más elementos y facilidad para analizar y entender cómo se llevaría a cabo el proyecto.
- Asesoría y consultoría. La empresa ofertante podrá incluir en su oferta servicios, bolsas de horas, o elementos de otro tipo enfocados a prestar asesoría al Gobierno de Navarra y a los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra, en materia de Licitación Electrónica y de contratación pública electrónica.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten mayor número de horas y/o mejores servicios o perfiles asesores para los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra y para la contratación y licitación electrónicas en Navarra en general.
 - **NO** podrán citarse tarifas ni precios de los servicios. En cualquier caso, durante el año 2017 al menos, cualquier servicio de asesoría o consultoría que se oferte, o de servicios aparejados, estará incluido en el precio total de la oferta.
- Mantenimiento, formación y otros servicios. La empresa ofertante podrá incluir en su oferta servicios, bolsas de horas, o elementos de otro tipo, enfocados a mejorar la prestación al Gobierno de Navarra y a los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra, en materia de mantenimiento (especialmente, mantenimiento evolutivo), formación a gestores – usuarios, administradores y personal técnico, formación a proveedores, y otros servicios enfocados a la mayor calidad del producto.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten mayor número de horas de mantenimiento y/o mejores perfiles técnicos y/o mejor oferta formativa para los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra y para la contratación y licitación electrónicas en Navarra en general.

- **NO** podrán citarse tarifas ni precios de los servicios. En cualquier caso, durante el año 2017 al menos, cualquier servicio de mantenimiento, formación, o servicio asimilable que se oferte, estará incluido en el precio total de la oferta.
- **Operación y soporte.** La empresa ofertante podrá incluir en su oferta servicios, bolsas de horas, ampliaciones de horarios, o elementos de otro tipo, enfocados a mejorar la prestación en materia de atención y soporte a los gestores – usuarios, administradores, personal técnico, o proveedores; y/o (bajo el término genérico "Operación"), servicios o elementos orientados a mejorar la seguridad, monitorización u otros aspectos técnicos de la solución implantada. En cualquier caso, las herramientas básicas de gestión de soporte y operación, los procedimientos a utilizar, y las configuraciones y accesos necesarios, serán dictadas por el Gobierno de Navarra.
 - Valoración: se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten mayor número de horas de soporte y/o mejores perfiles técnicos y/o mejor enfoque técnico y de operación para los organismos y entidades de la Comunidad Foral de Navarra y para la contratación y licitación electrónicas en Navarra en general.
 - **NO** podrán citarse precios de los servicios o en su caso productos, si se ofertasen en este apartado. En cualquier caso, durante el año 2017 al menos, cualquier servicio o producto de soporte, seguridad, operación, o técnica de sistemas, que se oferte, estará incluido en el precio total de la oferta.

Bloque 4: descripción de otros elementos de interés y puntos de atención que quiera resaltar la empresa ofertante.

NOTA 1: por el solo hecho de presentar oferta, la empresa adjudicataria asume las condiciones técnicas, funcionales y organizativas enumeradas en el presente pliego, así como las enumeradas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

NOTA 2: no podrá figurar, ni en la oferta técnica ni en otros documentos de los sobres 1 y 2, dato alguno relativo al precio final de la oferta, ni ningún dato que permita a la Mesa de Contratación deducir el precio final de la oferta o precios particulares, por ejemplo, precios unitarios, combinaciones de horas x tarifas, o combinaciones de precios unitarios x número de unidades, etc. La aparición de este tipo de datos en la oferta técnica conllevará la **exclusión** de la oferta del proceso de contratación.

7. Información adicional

Los interesados podrán solicitar por escrito las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes que serán contestadas hasta seis días antes de la fecha límite de presentación de ofertas, siempre que se hayan solicitado con la debida antelación. Las respuestas se publicarán en el anuncio de licitación publicado en el Portal de Contratación de Navarra.

Para solicitar aclaraciones, dirigirse por correo electrónico a:



Miguel Condearena Ortega

Jefe de la Sección de Sistemas de Información Centrales
Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública – Gobierno de Navarra
mcondeao@navarra.es

Con copia a:

Juan Antonio Rozas Aranguren

Director del Servicio de Sistemas de Información Corporativos
Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública – Gobierno de Navarra
irozasar@navarra.es



Anexo I – Modelo de soporte de referencia de Gobierno de Navarra

Responsables

En este apartado se deben identificar los responsables del servicio una vez este se encuentre en producción.

- **Responsable de Negocio (RNeg):** persona de la unidad propietaria del sistema de Información, que se responsabiliza internamente en la unidad de obtener el adecuado nivel de servicio, solicitándose a la DGITIP como proveedor.
- **Responsable Técnico (RTec):** persona dentro de la DGITIP, que vela por el cumplimiento global del nivel de servicio deseado por el cliente, promoviendo las acciones y proyectos de mejora oportunos.
- **Responsable de Explotación (RExp):** persona siempre del Servicio de Infraestructuras de la DGITIP, o colaboradores, que se encarga, mediante la adecuada coordinación de los técnicos disponibles, de proporcionar el nivel de servicio de las infraestructuras y el sistema de Información implantado.

Modelo de soporte

Ámbito

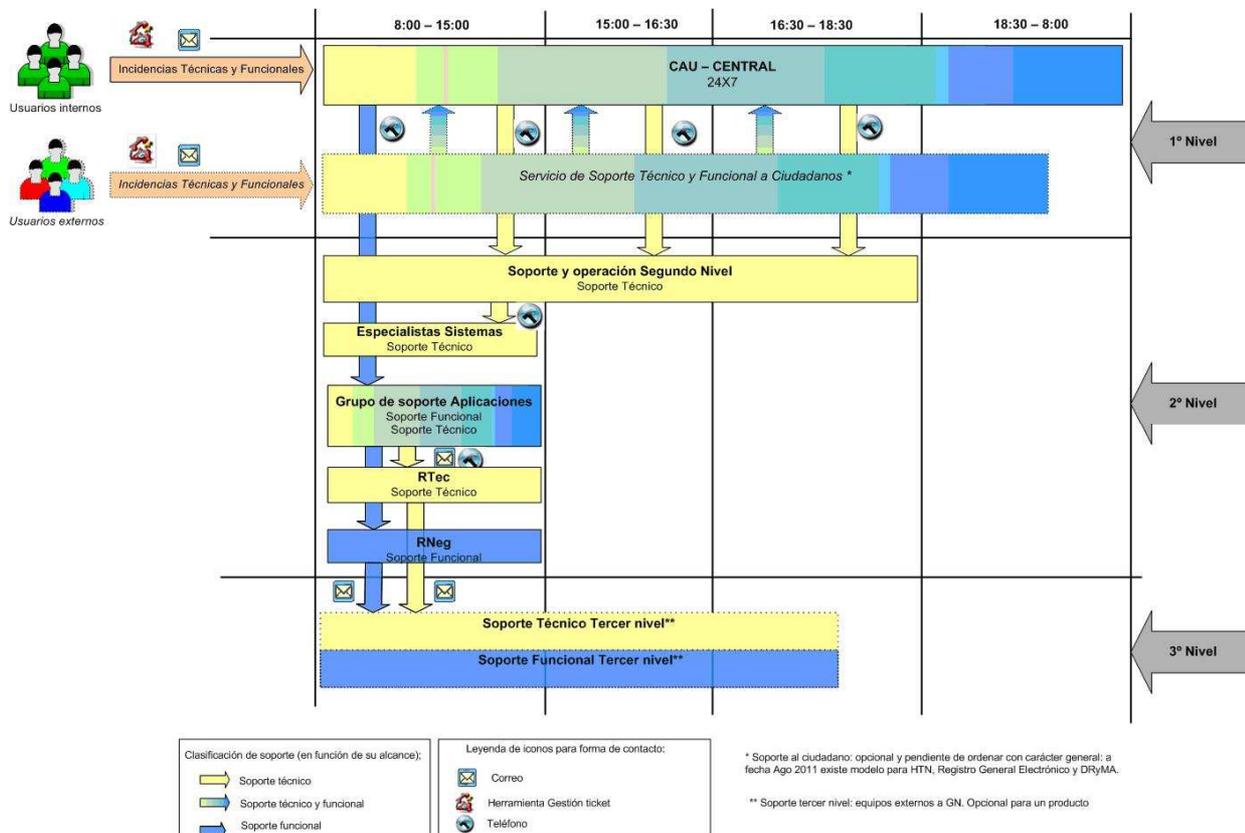
- Servicios basados en productos (aplicaciones informáticas) implantados en infraestructuras de Gobierno de Navarra (GN).
- Soporte ofrecido a usuarios de GN y a ciudadanos.

Alternativas

Si bien dentro del Modelo de soporte de referencia existen distintas alternativas, para el contrato presente se estima que el soporte pretendido encaja mejor en el Modelo 1.1, del que se incluye un gráfico a continuación:



Modelo 1.1



Requisitos

- Contar con un **grupo de soporte de aplicaciones de segundo nivel** a quien el CAU pueda escalar las incidencias específicas (técnicas y funcionales) del producto. Este grupo debe tener las siguientes características:
 - Dimensionamiento adecuado.
 - Integración en HGT.
 - Tener conocimiento del producto y/o poder escalar a grupos más expertos.
- Para el caso de usuarios externos se debe contar con un acuerdo contractual con una empresa o servicio de Call Center (CAU no atiende a usuarios externos) y comunicar y formar a los técnicos de la empresa.
- Disponer de un segundo nivel de expertos en el producto, Responsables Técnicos (RTec) y de Negocio (RNeg).

Modelo de escalado

Primer nivel

- CAU:
 - Registra todas las incidencias en HGT (tanto técnicas o funcionales).
 - Escala al primer nivel funcional si la incidencia es funcional y existe el grupo en HGT, o a los segundos niveles (si no entran en su ámbito: generalmente puesto de trabajo) siempre vía HGT.
- Servicio de Soporte Técnico y Funcional a ciudadanos: opcional.
 - Asiste al ciudadano en la resolución de incidencias técnicas y dudas funcionales de uso de los servicios y aplicaciones.
 - Escala al CAU aquellas que no puede resolver (o al Grupo o Grupos de soporte aplicaciones que proceda, en su caso)

Segundo nivel

- OS2N/Especialistas/Guardias (temas de infraestructura): responsables de resolver o escalar las incidencias de infraestructura.
 - Recibe y escala vía HGT.
- Grupo soporte aplicaciones (asociados a un área funcional, de producto, concreta): encargado de resolver y/o escalar incidencias técnicas (no de infraestructura) y funcionales a los responsables técnicos de los productos.
 - Recibe las incidencias vía HGT
 - Escala a RTec o quien determine vía e-mail o HGT o al RNeg o a quien éste determine vía e-mail o teléfono.
- RTec del producto o quien determine: recibe las incidencias técnicas vía e-mail o HGT.
- RNeg del producto o quien él determine responsable de atender dudas de funcionamiento de la aplicación a los usuarios (soporte funcional).

Tercer nivel

- Proveedores externos a Gobierno de Navarra que puedan ofrecer soporte técnico o funcional sobre los productos.
 - Este soporte puede ser diferenciado para incidencias técnicas y funcionales o bien unificarse en un único soporte técnico y funcional de tercer nivel.
 - Pueden existir o no para un producto.
- Otros grupos de soporte de tercer nivel de infraestructuras.

Anexo II – Acceso del proveedor a los sistemas alojados en Gobierno de Navarra

El acceso por parte del proveedor a la solución implantada en Gobierno de Navarra con fines de soporte se da en las siguientes condiciones:

- El acceso se podrá hacer a través de dos servicios diferentes que permiten el acceso a los sistemas de información de Gobierno de Navarra:
 - Acceso a través del Portal VPN: Para ello necesitan contar con un usuario de directorio activo. Se puede acceder ingresando en el portal VPN y permite tener las URLs/rutas publicadas en el mismo. Esta opción tiene menos usabilidad para los proveedores que una VPN sitio a sitio.
 - Acceso a través de una VPN sitio a sitio: Se trata de establecer una VPN a nivel de cortafuegos entre el proveedor y Gobierno de Navarra. Es necesario que el cortafuegos del proveedor permita este tipo de conexión y que firme un contrato con Gobierno de Navarra. Esta opción es la más usable para el proveedor.
- Los accesos permitidos son:
 - Al servidor web por http/s
 - A un recurso compartido por CIFS
 - A los logs de las aplicaciones. A estudiar en cada implantación cómo resolverlo mientras no se tenga una solución corporativa.
 - A la base de datos en modo lectura.
 - A los servidores de desarrollo que no pertenezcan a la Plataforma de Desarrollo/Integración del Software RDP o SSH.
 - A los servidores que forman parte de la Plataforma del Desarrollo de Software según lo establecido en el perfil de desarrollador en cada momento.
- Los accesos no permitidos son:

Por motivos de seguridad, a cualquier puesto de trabajo estándar de Gobierno de Navarra. No se puede utilizar TeamViewer o herramientas similares. Gobierno de Navarra no tiene estandarizada una herramienta que permita este tipo de accesos.

No se permite el acceso por RDP o SSH.

No se permite la instalación de software que envíe información de monitorización.

Por defecto se deniegan el resto de accesos. A estudiar en cada caso.

En cualquier caso, el proveedor no tendrá permisos de administración sobre el servidor en los entornos de preproducción y producción. Únicamente dispondrá de los permisos estrictamente necesarios para poder dar el soporte técnico.