

## ERRORES TÉCNICOS MÁS FRECUENTES EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

### ➤ Error al descargar la aplicación de presentación de ofertas

Motivo	Solución
No tiene instalado Java	Instalar Java, desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La versión de Java es antigua	Actualizar Java a la última versión (solamente funciona con versión 8), desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
Se tienen varias versiones de java instaladas	En el panel de control de java, pestaña Java\ botón Ver..., dejar solamente activa la última versión
La configuración de Java es incorrecta y por ese motivo aparecen errores al instalarse como, por ejemplo, al instalarse "Se ha encontrado una entrada sin firma en el recurso..."	En el Panel de Control de Java, modificar la configuración del modo indicado en la sección CONFIGURACIÓN DE JAVA
Problemas de seguridad de la propia empresa del licitador (proxys, firewall, antivirus, etc.)	Debe hablar con su departamento informático para modificar la configuración de seguridad o añadir excepciones de modo que Java también pueda llegar a la URL del Portal de Licitación Electrónica del Organismo.

### Error No se abre la aplicación de Preparación de ofertas correctamente

Motivo	Solución
No tiene instalado Java	Instalar Java, desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La versión de Java es antigua	Actualizar Java a la última versión (solamente funciona con versión 8), desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La aplicación se abre con si fuera otro fichero (se abre como un pdf, un Word, etc.)	Se debe configurar el equipo para que los ficheros con extensión .jnlp se abran con Java en la Configuración del PC o directamente abrir la aplicación con y seleccionar la ruta de java (C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_151\bin\javaws.exe)
Se ha actualizado Java recientemente y se ha modificado la ruta desde la que la abre la aplicación	Acceder al Panel de control de java, pestaña General\Archivos temporales de Internet\botón Ver..., desinstalar la app y volver a descargarla e instalarla desde el Portal
La aplicación no se abre porque el licitador ha pulsado en múltiples ocasiones sobre el icono (debido a lentitud del equipo, muchos procesos, etc.)	Los diversos intentos de abrir la aplicación pueden haber lanzado múltiples procesos de Java y la solución es abrir el Administrador de tareas y eliminar todos los procesos de Java.

➤ **Error al abrir la solicitud de la oferta o el sistema pregunta con qué aplicación abrirla**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
No tiene la aplicación de presentación de ofertas	Descargar e instalar la aplicación desde el Portal de Licitación Electrónica del Organismo
La aplicación no es capaz de abrir directamente el fichero de la solicitud (extensión .eic)	Guardar el archivo de la solicitud (.eic) en el equipo, abrir la aplicación de presentación de ofertas y utilizar el botón “Abrir archivo de solicitud” para buscar el archivo .eic de la solicitud guardado anteriormente y abrirlo.

**Error en la inscripción: Al seleccionar el certificado, no aparece ninguno instalado**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
No tiene ningún certificado instalado	Debe instalar un certificado válido según el documento de certificados admitidos que se puede encontrar en la sección “Requisitos técnicos” del Portal de Licitación Electrónica
Tiene un certificado válido instalado pero no está en el almacén de Windows (normalmente porque se ha descargado e instalado desde otro navegador, por ejemplo, Firefox)	Debe exportar el certificado desde Firefox, con todas sus propiedades, e instalarlo en el almacén de Windows.

**Error en la inscripción: Errores de discordancia entre los datos insertados y el certificado que se va a utilizar**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
No coinciden los datos del representante con los del certificado que se está utilizando.	Se debe volver atrás en el asistente de inscripción y modificar los datos del representante para que coincidan con los datos del certificado utilizado.
Se han incluido espacios en blanco o caracteres extraños, al principio o al final del DNI, que hacen que no coincidan los datos del representante con los del certificado que se está utilizando.	Se debe volver atrás en el asistente para modificar el DNI y eliminar los espacios y/o caracteres extraños.

**Error en la inscripción: Al realizar el último paso de envío de la inscripción empieza a pensar pero no se llega a enviar**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
El certificado utilizado está caducado	Eliminar el certificado caducado y sustituirlo por otro válido y vigente. La eliminación del certificado caducado se puede llevar a cabo desde un navegador de Internet Explorer, en el menú superior Herramientas \Opciones de internet \ Contenido \Certificados
El certificado utilizado está revocado Se puede verificar desde la página de la Administración <a href="https://valide.redsara.es/valide/">https://valide.redsara.es/valide/</a>	Eliminar el certificado revocado y sustituirlo por otro válido y vigente. La eliminación del certificado revocado se puede llevar a cabo desde un navegador de Internet Explorer, en el menú superior Herramientas \Opciones de internet \ Contenido \Certificados
Tiene certificados caducados instalados y Java no es capaz de reconocerlos	Eliminar los certificados caducados. Se puede llevar a cabo, desde un navegador de Internet Explorer, del modo indicado en el punto anterior
No se ha validado el certificado en el asistente de inscripción (puede ser por encontrarse ya marcado el “check” de validación de ocasiones anteriores)	Volver hacia atrás en el asistente de inscripción para seleccionar de nuevo el certificado (aunque el check de validación esté marcado)
Problemas de seguridad de Java	Añadir una excepción en Java con la dirección del Portal del organismo (Panel de control de java \Seguridad \Editar lista de sitios \Agregar) Comprobar la configuración correcta en el Panel de Control de Java (ver sección CONFIGURACIÓN DE JAVA)
Problemas de seguridad debido a un antivirus que impide la salida hacía el Organismo	Deshabilitar o añadir una excepción en el mismo para permitir la salida hacía la dirección del Portal de Licitación Electrónica
Problemas de seguridad debido a un proxy que impide que Java pueda llegar a la dirección del Organismo	Su departamento técnico tiene que modificar su configuración y crear una excepción en el proxy para que Java pueda acceder al Portal de Licitación Electrónica del Organismo

<p>La hora del equipo desde el que se va a realizar la presentación no coincide, con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.</p>	<p>Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos</p> <p>Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)</p> <p>Fuentes horarias secundarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>    canon.inria.fr , INRIA, Paris</li> <li>    i2t15.i2t.ehu.es , UPV-EHU</li> </ul> <p><b><u>Solución:</u></b></p> <p>Modificar la hora y fecha de su equipo para que coincida con la establecida en el apartado de “Calendario y Hora Oficial” de la Plataforma de Licitación Electrónica.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Cierre de la oferta: Al cerrar la oferta pide más de un certificado**

Motivo	Solución
En el asistente inicial de inscripción se indicó más de un representante firmante	Se deben seleccionar cada representante y firmar con el correspondiente certificado. Si no era lo que se pretendía, debería realizar una nueva inscripción insertando solamente el representante y modificar los datos del representante para que coincidan con los datos del certificado utilizado.
No se indicó más de un representante en la inscripción inicial.	Debe ponerse en contacto con el Soporte de la Plataforma para confirmarlo y analizarlo.

**Presentación de la oferta: Oferta supera el tamaño máximo permitido**

Motivo	Solución
El tamaño de los ficheros y de la oferta completa está definido por el Organismo.	Debe reducir el tamaño o el número de los documentos y, si lo considera necesario, ponerse en contacto con el propio Organismo.

**Presentación de la oferta: En el justificante no aparecen los documentos que se han incluido en la oferta**

Motivo	Solución
No es un error.	Se debe a que la oferta se manda en un fichero cifrado del que no es posible obtener el contenido

**Presentación de la oferta: Error en la presentación final de la oferta**

Motivo	Solución
Problemas de seguridad de Java	Añadir una excepción en Java con la dirección del Portal del organismo (Panel de control de java \Seguridad \Editar lista de sitios \Agregar) Comprobar la configuración correcta en el Panel de Control de Java (ver sección CONFIGURACIÓN DE JAVA)
Problemas de seguridad debido a un antivirus que impide la salida hacía el Organismo	Deshabilitar o añadir una excepción en el mismo para permitir la salida hacía la dirección del Portal de Licitación Electrónica
Problemas de seguridad debido a un proxy que impide que Java pueda llegar a la dirección del Organismo	Su departamento técnico tiene que modificar su configuración y crear una excepción en el proxy para que Java pueda acceder al Portal de Licitación Electrónica del Organismo

En caso de no resolverse con las acciones anteriores	Debe ponerse en contacto con el Soporte de la Plataforma para analizarlo.
------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------