

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE: IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS.

INDICE

1.	OBJETO	1
2.	CONDICIONES GENERALES.....	1
3.	CERTIFICACIONES.....	2
4.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	3
5.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	7

1. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación que habrán de regir la licitación y contratación del servicio de implantación, puesta en marcha y mantenimiento de una Plataforma de Licitación Electrónica para la gestión de los procedimientos de contratación que permita cumplir íntegramente con la normativa de Administración Electrónica y de Contratación Pública vigente, así como mejorar la transparencia de los procedimientos y aumentar la participación de las empresas, simplificando el proceso y reduciendo los plazos y los costes de licitación, exponiendo las condiciones técnicas que debe reunir la prestación del servicio.

La contratación ha de tener carácter integral en el marco tecnológico en el que se presten los servicios asociados a su instalación, configuración, migración de datos en su caso y puesta en marcha que garantice el perfecto funcionamiento de la plataforma suministrada, así como la formación en el producto y la operatoria asociada al mismo, garantizando su plena operatividad durante la vigencia del contrato.

Los términos seguidamente descritos forman parte inseparable y son de igual cumplimiento para todos los licitadores del concurso.

2. CONDICIONES GENERALES

- La empresa adjudicataria deberá realizar todos los servicios y trabajos de instalación, configuración, personalización, puesta en servicio, formación y soporte de la plataforma Web, de modo que garantice su plena operatividad, durante la vigencia del contrato.
- El servicio de ofrecerá en una cloud privada (nube) a nombre del adjudicatario, en una infraestructura lo suficientemente robusta para la prestación del servicio.
- Seguridad y confidencialidad de la información: El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de los dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de



los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

- La plataforma cumplirá con la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, actuando el adjudicatario como encargado de tratamiento a los efectos del Reglamento General de Protección de Datos. La relación entre el encargado y el responsable, en este caso el hospital, deberá establecerse a través de un contrato o de un acto jurídico similar que los vincule y deberá incluir, como mínimo, el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y las obligaciones y derechos del responsable, en particular, deberá contener:
 - Las instrucciones del responsable del tratamiento.
 - El deber de confidencialidad.
 - Las medidas de seguridad.
 - El régimen de la subcontratación.
 - Los derechos de los interesados.
 - La colaboración en el cumplimiento de las obligaciones del responsable.
 - El destino de los datos al finalizar la prestación.
 - La colaboración con el responsable para demostrar el cumplimiento.
- Se impartirán jornadas de formación (conforme a lo establecido en el punto 5, apartado “Formación” del presente Pliego de Prescripciones técnicas) y, durante la vigencia del contrato, se proporcionará la formación adicional necesaria y soporte tanto presencial como telemático por parte de consultores especializados, al personal del Área de Contratación del Hospital, así como soporte a licitadores mediante teléfono y correo electrónico. Esto incluirá un completo sistema de ayuda online donde los usuarios podrán acceder rápidamente a información sobre cómo crear un procedimiento en la plataforma, cómo gestionar usuarios y las características principales de la misma.
- Integración con el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) para que actuaciones como el anuncio de licitación o de adjudicación tengan su reflejo en este Diario.
- Adaptación de la plataforma a la identidad y colores corporativos del Hospital.
- Actualización de la plataforma ante cualquier cambio normativo, tanto nacional como europeo, que pueda surgir en el ámbito del proyecto durante la vigencia del contrato, sin coste adicional para el hospital.

3. CERTIFICACIONES

- **Certificación acreditativa de la adecuación de la plataforma al Esquema Nacional de Seguridad:** se aportará por los licitadores certificación expedida por una entidad homologada por ENAC acreditativa de la adecuación de la plataforma de licitación electrónica ofertada al Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 3/201, de 8 de enero, con un **nivel de adecuación ALTO**. La omisión de esta certificación dará lugar al rechazo de la oferta.



- **Certificación acreditativa de la adecuación de la infraestructura del CPD donde se aloja la plataforma al Esquema Nacional de Seguridad:** Se aportará por los licitadores certificación expedida por una entidad homologada por ENAC acreditativa de la adecuación de la infraestructura del CPD donde se aloja la plataforma de licitación electrónica ofertada al Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, con un nivel de adecuación ALTO. La omisión de esta certificación dará lugar al rechazo de la oferta.
- **Certificación ISO/IEC 27018:2014 Tecnología de a Información:** Código de prácticas para la protección de la información de identificación personal (PII) en la nube.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- El sistema incluirá, como mínimo, las siguientes características, requisitos y funcionalidades:
- La plataforma propuesta permitirá licitar todo tipo de procedimientos públicos de forma absolutamente electrónica, desde el inicio del proceso hasta la formalización, en su caso, de los contratos correspondientes.
- La plataforma de licitación electrónica será intuitiva para su utilización por usuarios sin conocimientos informáticos avanzados, debiendo permitir el uso de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, LibreOffice, PDF o similares para el intercambio de datos.
- El adjudicatario deberá ser propietario en su totalidad de la aplicación informática ofertada y tener todos los derechos sobre el código fuente de la misma, garantizando un total control sobre la evolución del producto sin ninguna dependencia externa, debiendo responsabilizarse de su completa puesta en marcha. Toda la plataforma residirá en los servidores habilitados por el adjudicatario quién realizará todas las tareas de gestión y mantenimiento de la misma.
- La plataforma deberá permitir en el momento de presentar ofertas la inclusión de documentos con, al menos, los siguientes formatos: DOC, DOCX, DWG, DXF, JPEG, JPG, ODT, PDF, PDF/A, PPT, PPTX, RAR, RTF, TIFF, TXT, XLS, XLSX, ZIP.
- El sistema dispondrá además, de una herramienta para la visualización de los certificados XML emitidos por el ROLECSP, que los operadores económicos introduzcan en el sobre de la documentación administrativa.
- La plataforma no limitará el número ni el tamaño de los ficheros que se intercambien durante el proceso de licitación.
- Los licitadores podrán operar durante todo el proceso de licitación con la plataforma sin necesidad de realizar ningún tipo de modificación en sus sistemas operativos, no descargar ningún software específico en sus ordenadores, ni siquiera para el cifrado de sus ofertas.
- Todas las operaciones de cifrado se realizarán contra los servidores del operador de la plataforma y se cifrará toda la información en el momento de su envío, es decir, el cifrado no será en local y toda la



operativa de presentación de una oferta se hará en línea con conexión a Internet, cumplimentando los sobres y formularios definidos en la plataforma (explorador Web).

- Todas las operaciones se realizarán en la plataforma y quedará un registro en tiempo real de todas las actividades realizadas.
- Todos los documentos asociados a la oferta deberán ir firmados obligatoriamente de forma electrónica y tendrán cada uno un HASH asociado al proceso de firma, permitiendo en caso de problemas técnicos durante la apertura de los sobres, requerirlos por otros medios al licitador.
- Se podrá acceder a la plataforma a través de dispositivos fijos y móviles. Los sistemas operativos permitidos, como mínimo, serán Microsoft Windows todas las versiones a partir de XP Profesional, Linux, Mac OS, Android, IOS. Asimismo, los navegadores Web con los que se podrá acceder a la plataforma, como mínimo, serán:
 - Google Chrome 79 o superior (recomendado).
 - Microsoft Edge 44 o superior (recomendado).
 - Mozilla Firefox 51 o superior.
 - Internet Explorer 11 o superior, etc.
- El sistema también dispondrá en el área de acceso a la plataforma de un validador automático que permita informar al usuario si su sistema dispone del software necesario para operar sin ninguna incidencia.
- La plataforma será accesible a través de Internet mediante una URL específica que utilizará protocolo seguro https, a una Web adaptada a la identidad y colores corporativos del Hospital.
- El acceso al sistema estará permitido mediante usuario y contraseña y certificado de firma digital, reconocido y avanzado. La generación y custodia de las claves de acceso y usuarios serán responsabilidad del operador de la plataforma.
- La plataforma dispondrá de varias opciones para recuperar el usuario y/o la contraseña en el caso de que el usuario no se acuerde, que será, como mínimo, a través de correo electrónico en el caso de la contraseña y a través de acceso con certificado digital o a través del centro de soporte del operador de la plataforma en el caso del usuario.
- La plataforma deberá disponer de una herramienta propia de firma y validación de los certificados de firma electrónica para poder garantizar los niveles de servicio indicados en este pliego.
- El sistema dispondrá de un apartado de búsqueda de licitaciones sin necesidad de autenticación previa en el sistema, donde se pueda ver con detalle toda la información publicada de los expedientes de contratación del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, permitiendo la búsqueda simple y avanzada mediante un buscador.
- El acceso al sistema cumplirá con toda la normativa vigente de protección de datos de carácter personal en España y Europa. En la página de autenticación, el sistema deberá disponer de una política de privacidad y condiciones de uso no restrictivas y perfectamente detalladas para los usuarios del mismo, hospital y licitadores, propiedad del operador de la plataforma, el cual será el máximo responsable de los que ocurra en dicho sistema.



- La plataforma dispondrá de un módulo para la generación y la configuración de flujos de trabajo, adaptándolos a la forma de trabajar del hospital, con una capacidad plena de configuración y adaptación sin necesidad de desarrollo alguno. Teniendo en cuenta los diferentes roles más habituales, estarán contemplados los siguientes:
 - Perfil gestor para los trámites más comunes.
 - Perfil administrador con capacidad de gestión mayor que el gestor.
 - Perfil validador.
 - Perfil de miembro de mesa de contratación.
 - Perfil de visualizador, sin posibilidad de gestión, tan solo de consulta.
- La plataforma dispondrá de un apartado para generar cualquier expediente de contratación, desde donde el personal de Contratación del Hospital podrá introducir los datos necesarios, en formularios ya configurados en el sistema para cada tipo de procedimiento. El sistema deberá avisar de aquellos campos que no se han rellenado y que sean obligatorios mediante un mensaje de alerta en la pantalla y permitirá ir guardando el flujo de trabajo realizado, para retomarlo en otro momento.
- Una vez creado el expediente en la plataforma, el sistema permitirá adjuntar documentos asociados al expediente, como pliegos u otros documentos y los almacenará en el gestor documental del sistema, siendo recuperados y vueltos a utilizar en caso necesario, sin necesidad de cargar de nuevo en la plataforma. Esta funcionalidad también estará disponible para los operadores económicos en caso de querer reutilizar documentación en sus ofertas.
- El área de trabajo del tramitador del expediente de contratación dispondrá de información en tiempo real de los licitadores que se interesen por sus procedimientos, tanto con publicidad como sin publicidad. Se habilitará información gráfica en la pantalla de la carpeta del expediente, del número de operadores económicos invitados directamente, número de operadores económicos registrados en el sistema en el código CPV utilizado, número de los interesados en participar y, finalmente, número de ofertas presentadas.
- La plataforma permitirá presentarse en UTE, para ello, deberá tener una solución para el tema de las firmas electrónicas y todos los requisitos relativos a este caso.
- La plataforma dispondrá de un módulo de informes donde se habilitará un conjunto de informes que permitan la remisión de información sobre los contratos y expedientes tramitados en ella.
- El sistema contará con un módulo de notificación electrónica por comparecencia, para la subsanación o solicitud de aclaración de los participantes, con las siguientes funcionalidades:
 - Capacidad de generación de plantillas dinámicas de notificación.
 - Acuse de recibo de las lecturas de las notificaciones.
 - Fecha límite para contestar a la notificación.
 - Recibo del envío de la notificación.
 - Recibo de la entrega de la notificación.
 - Capacidad de adjuntar documentos asociados a la notificación sin límite de tamaño.



- Posibilidad de firmar electrónicamente la notificación.
- Los recibos electrónicos generados podrán ser impresos en formato PDF y, como mínimo, dispondrán de un número de referencia aleatorio dado por la plataforma, información de los documentos, firmas digitales y sellado de tiempo.
- El sistema dispondrá de una comunidad de proveedores propia para la gestión automatizada de las invitaciones a los mismos.
- Para el caso de las empresas con un huso horario distinto al de la península, el sistema permitirá configurar su huso horario, viendo los plazos, días, horas y minutos para la finalización del plazo de presentación de ofertas en base a su horario.
- Los tipos de procedimientos administrativos que al menos podrán ser tramitados por el sistema, son:
 - Procedimiento abierto con y sin regulación armonizada.
 - Procedimiento abierto simplificado.
 - Procedimiento abierto simplificado abreviado.
 - Procedimiento negociado con y sin publicidad.
 - Procedimiento restringido.
 - Contrato menor.
 - Consultas preliminares al mercado.
 - Asociación para la innovación.
 - Acuerdo marco.
 - Sistema dinámico de adquisición.
 - Y en general, cualquier otro que esté regulado por la legislación vigente.
- Todos los procedimientos deberán especificar, al menos, los siguientes datos y características:
 - Tipo de procedimiento.
 - Tipo de contrato.
 - Sujeto o no a regulación armonizada.
 - Tipo de tramitación: ordinaria, urgente o de emergencia.
 - Número de expediente.
 - Descripción.
 - Clasificación CPV y CPV adicional, permitiendo la posibilidad de buscar o añadir CPV.
 - Duración del contrato.
 - Valor estimado del contrato.
 - Mesa de Contratación, incluyendo la gestión de sus integrantes.
 - Fecha y hora de presentación de ofertas.
 - Fecha y hora estimada de apertura de ofertas.
 - Posibilidad de división y gestión en lotes.
 - Presupuesto base de licitación con y sin impuestos.



- Documentos, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Pliegos de Prescripciones Técnicas y proyectos relacionados con el expediente.
- Notificaciones electrónicas con los licitadores.
- El sistema contará con la posibilidad de generar automáticamente las actas de las mesas de contratación mediante plantillas configuradas. Asimismo, en un apartado de la plataforma, permitirá publicar la lista de licitadores admitidos en cada fase del expediente pudiendo ser visualizada por los operadores económicos interesados.
- Por cuestiones de intemporalidad, el sistema no obligará a los proveedores a la presentación de sus ofertas desde un único ordenador, es decir, que el ordenador desde el que se preparó la oferta no tenga que ser necesariamente el mismo desde el que se envía.
- Los licitadores estarán conectados a Internet en todo momento durante la preparación y presentación de sus ofertas, cumplimentando los sobres y formularios definidos en la plataforma (explorador Web), pudiendo guardar su progreso en todo momento, durante la preparación de la oferta.
- En la memoria técnica se deberá explicar con detalle cómo se realiza el cifrado de las ofertas de los licitadores, su custodia y de que mecanismos de seguridad dispone la organización para asegurar el acceso a las ofertas una vez terminado el plazo de apertura.

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- **Implantación:** Los licitadores deberán presentar una **memoria técnica** que incluirá el plan de implantación propuesto, con un calendario detallado de actuaciones (cronograma) que constará de dos fases:
 - Primera fase: Es la fase de implantación y puesta en marcha de la plataforma, en la que se realizan todas las tareas necesarias para poner operativa la plataforma para el órgano de contratación, según el alcance definido en el proyecto. El tiempo estimado es de 2 meses.
 - Segunda fase: Se inicia una vez implantada la plataforma y comprende el período de uso contratado.
- **Formación:** El adjudicatario impartirá la formación necesaria, presencial y/o telemática, para garantizar la capacitación técnica y funcional del personal del Área de Contratación de Suministros, destinado a un máximo de 10 personas y con una duración mínima de 15 horas. El horario de formación se adaptará a las necesidades del Hospital. El desplazamiento y los gastos derivados de esta formación serán por cuenta del adjudicatario.

- **Garantía, soporte y mantenimiento:**

El adjudicatario deberá garantizar por un año los servicios derivados de la presente contratación, dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones.

Presentará, asimismo, un plan de mantenimiento que incluya la descripción del servicio (mantenimiento preventivo, correctivo, incorporación de mejores y nuevas funcionalidades, así como el soporte a la explotación del sistema) para todas aquellas incidencias no cubiertas por la garantía.



Igualmente, deberá prestar, durante todo el período de vigencia del contrato, un servicio de actualizaciones periódicas de la plataforma al objeto de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de la misma.

En caso de fallo de la plataforma, se procederá a restablecer el servicio realizando las acciones que sean necesarias sin coste alguno para el hospital. En caso de asistencia para mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta será de 4 horas.

El nivel de servicio exigido será de un 99,5 % de disponibilidad sobre una estimación de 365 días naturales, es decir, al menos 363 días disponible.

El adjudicatario proporcionará servicio de atención de lunes a viernes en horario ininterrumpido de 08:00 a 18:00, incluyendo los meses de verano, a través de un teléfono de contacto y una dirección de correo electrónico para que los usuarios y proveedores puedan realizar cuantas consultas sean necesarias para una correcta utilización de la plataforma. Las llamadas realizadas a este centro serán grabadas y conforme a las normas establecidas en el nuevo Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales. El servicio de soporte telefónico dispondrá de varias líneas y contará con un plan de contingencia ante caídas de líneas u otros incidentes posibles.

- **Medios materiales y personales:** Para el desarrollo de la actividad objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio. La empresa adjudicataria nombrará un responsable del servicio que será el principal interlocutor con el hospital y coordinará y garantizará la adecuada cobertura del servicio, y deberá cumplir con experiencia en las siguientes áreas, demostrable mediante presentación de curriculum vitae y declaración responsable:
 - 3 años de experiencia en el sector informático y de soluciones tecnológicas para entidades similares.
 - 1 año de experiencia en proyectos de implantación de plataformas electrónicas de contratación.
- **Portabilidad de datos:** El adjudicatario ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o la finalización del servicio, a entregar toda la información al hospital en el formato estándar abierto que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar a su traslado al sistema de nuevo proveedor en un formato que permita su reutilización, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.
- **Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato:** Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario no podrá guardar ningún dato, por lo que dispondrá de mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el hospital, que podrá requerir una certificación de la destrucción de los mismos. No obstante, el adjudicatario puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras pueden derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. Durante un año, al menos, desde la extinción del contrato, el adjudicatario deberá dejar acceso a la plataforma de licitación en modo consulta para los usuarios del hospital, deshabilitando cualquier otra operativa y limitando este acceso para la consulta de datos y documentos de los expedientes durante la



ejecución del contrato.

- **Tiempos de respuesta y de resolución de incidencias:** Se establece como “tiempo de respuesta” el que transcurre desde la comunicación de una avería o mal funcionamiento hasta que se produce una intervención o “contestación productiva” del servicio técnico. Por “contestación productiva” se entiende aquella que ofrece información útil sobre el problema reportado, o que ya directamente expone una posible solución, es decir, la mera contestación a efectos de acuse de recibo de la incidencia o asignación de número de caso, no se considerará como “contestación productiva” y, por lo tanto, como tiempo de respuesta oficial. Este tiempo de sopor de respuesta será de la siguiente forma:
 - Respuesta a incidencias de nivel crítico, el tiempo máximo de respuesta será de 2 horas y el tiempo máximo de resolución será de 24 horas.
 - Respuesta a incidencias de nivel normal, el tiempo máximo de respuesta será de 5 horas y el de resolución de 72 horas
 - Respuesta a consultas, el tiempo debe ser inferior a 24 horas.
- **Penalidades por incumplimiento:**
 - Demora en el cumplimiento del plazo de implantación: hasta el 10% del precio contractual, IVA no incluido.
 - Incumplimiento del plazo de respuesta a incidencias de nivel crítico: hasta el 10% del precio contractual, IVA no incluido.
 - Incumplimiento del plazo de respuesta a incidencias de nivel normal: hasta el 7% del precio contractual, IVA no incluido.
 - Incumplimiento del plazo de respuesta a consultas: hasta el 3% del precio contractual, IVA no incluido.
 - Incumplimiento de la obligación de adaptación de la plataforma a la normativa vigente en cada momento: hasta el 10% del precio contractual, IVA no incluido.
 - Incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos: hasta el 10% del precio contractual, IVA no incluido.

En Alcalá de Henares

LA JEFE DE SERVICIO DE SUMINISTROS

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038076954477827476582**