

EXPEDIENTE: PASA 2022-0-97

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS:

Contratación del servicio de implantación, puesta en marcha y mantenimiento de una Plataforma de Contratación Electrónica para la gestión de los procedimientos de licitación que permita además la gestión y tramitación de sistemas dinámicos de adquisición

INDICE

1.- OBJETO	2
2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	2
3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	11
4.- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD	12
5.- OTROS	14

1.- OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones que han de regular la licitación y contratación del servicio de implantación, puesta en marcha y mantenimiento de una Plataforma de Contratación Electrónica para la gestión de los procedimientos de licitación que permita además la gestión y tramitación de sistemas dinámicos de adquisición, con su servicio de soporte presencial y remoto, bajo la modalidad de software como servicio, donde toda la infraestructura tecnológica resida en los servidores del adjudicatario del Hospital Universitario 12 de Octubre.

El Hospital Universitario 12 de Octubre pretende cumplir con la normativa de contratación pública vigente, con el consiguiente ahorro en la gestión administrativa de los procedimientos de licitación, así como mejorar la transparencia de los procedimientos y aumentar la participación de las empresas.

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 la información actualmente existente a la nueva plataforma en caso de cambio de proveedor y puesta en marcha que garantice el perfecto funcionamiento de la plataforma adjudicada, así como la formación en el producto y la operatoria asociada al mismo.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

2.1. Cuestiones generales

La plataforma propuesta permitirá licitar, todo tipo de procesos de licitación pública electrónica, de forma absolutamente electrónica desde el inicio del procedimiento con la publicación de los pliegos y finalizando con la formalización del correspondiente contrato una vez seleccionado el adjudicatario.

El adjudicatario se compromete a adaptar la plataforma a los posibles cambios normativos sobre contratación pública sin coste adicional para el Hospital.

La plataforma de licitación electrónica será lo suficientemente intuitiva para que su uso y funcionamiento permitan su utilización por un usuario sin necesidad de conocimientos informáticos, debiendo poderse cambiar datos con herramientas ofimáticas tales como Office de Microsoft, PDF, Open Office o similares.

El adjudicatario deberá ser propietario de la aplicación informática ofertada y tener todos los derechos sobre el código fuente de la aplicación, garantizando un total control sobre la evolución del producto sin ninguna dependencia externa debiendo configurar, personalizar y poner en marcha la plataforma de licitación. Toda la plataforma residirá en los servidores habilitados por el adjudicatario y este deberá llevar a cabo todas las tareas y labores propias de la gestión y/o mantenimiento de la herramienta.

Igualmente, deberá realizar todos los trabajos desde sus instalaciones, salvo la fase de análisis, implantación y formación del proyecto en la que se requerirá presencia física en

las dependencias del Hospital, salvo en aquellos supuestos en que deba conectarse en remoto por necesidades del servicio prestado.

2.2. Cuestiones técnicas

La empresa que resulte adjudicataria deberá disponer de las siguientes funcionalidades y requisitos para el sistema de licitación electrónica licitado:

.- La plataforma deberá permitir en el momento de presentar ofertas la inclusión de documentos con, al menos, los siguientes formatos de documentos, DOC DOCX DWG DXF JPEG JPG ODT PDF PDF/A PPT PPTX RAR RTF TIFF TXT XLS XLSX ZIP.

.- La Plataforma pública electrónica ofertada no limitará el tamaño de ficheros que se intercambien durante el proceso de licitación. Esta exigencia es aplicable tanto al Hospital como a los licitadores.

.- Los licitadores deberán poder operar durante todo el proceso de licitación con la Plataforma de licitación pública electrónica ofertada sin necesidad de descargar ningún software específico en sus ordenadores.

.- Deberá poder accederse a la plataforma ofertada, como mínimo, a través de los siguientes sistemas operativos y navegadores de amplia implantación en el mercado:

Versiones Sistemas Operativos

1. Microsoft Windows todas las versiones a partir de XP profesional
2. Linux (Fedora y Ubuntu) 32 y 64 bits
3. Mac OS X 10.5 x y superior
4. Android 3.0 o superior
5. IOS 4.0 o superior

Versiones Navegadores

1. Internet Explorer 8,9,10 y 11
2. Mozilla Firefox 31 o superior
3. Safari 6 o superior
4. Google Chrome 36 o superior

La conexión con la plataforma se podrá realizar mediante todo tipo de dispositivos móviles y fijos, debiendo ser accesible a través de una web con una URL específica y con la identidad y colores corporativos del Hospital Universitario 12 de Octubre.

Este acceso permitirá al personal técnico y operadores económicos acceder al sistema, mediante usuario y contraseña, o certificado de firma digital, reconocido u avanzado.

La generación y custodia de las claves de acceso y usuarios serán responsabilidad del operador de la plataforma de licitación.

La plataforma dispondrá de varias opciones para recuperar el usuario y la contraseña en el caso de que el usuario no la recuerde, que como mínimo serán las siguientes:

- Recuperación de contraseña a través de email.
- Recuperación de usuario mediante acceso con certificado digital o a través del centro de soporte del operador de la plataforma.
- .- El sistema de licitación electrónica deberá disponer de un módulo que permita gestionar los certificados de firma electrónica reconocidos o avanzados, y asociarlos al usuario una vez creado en el sistema. El proveedor de servicios de la licitación deberá permitir emitir certificados de firma digital avanzada en su plataforma para la autenticación en el sistema. Se debe detallar en la propuesta técnica, el flujo de petición e instalación de dichos certificados por parte de los usuarios, con el perfil licitador o personal técnico del Hospital
- .- El sistema y su página de acceso deberá permitir al usuario seleccionar el idioma con el que quiera ver la plataforma, exigiéndose obligatoriamente en castellano e inglés. Se valorará positivamente el disponer en la plataforma de más lenguas oficiales del estado, así como otros idiomas de ámbito europeo.

Este acceso también 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. También se deberá poder filtrar las convocatorias o procedimientos con publicidad de otras entidades públicas usuarias del sistema de licitación, permitiendo la búsqueda simple y avanzada mediante un buscador.

El sistema también dispondrá en esta área de acceso a la plataforma, de un validador automático que permita conocer al usuario, si su sistema dispone del software necesario para operar sin ninguna incidencia en el sistema.

El acceso al sistema cumplirá con toda la normativa vigente de protección de datos de carácter personal en España.

.- En la página de autenticación, el sistema de licitación pública electrónica deberá disponer de una política de privacidad y condiciones de uso no restrictivas y perfectamente detalladas para los usuarios del sistema, tanto por la parte del Hospital como por parte de los licitadores. Esta política de privacidad y condiciones de uso, serán del operador de la plataforma de licitación electrónica, el cual será el máximo responsable de lo que ocurra en dicho sistema.

.- La plataforma dispondrá de un módulo para generación y configuración de flujos de trabajo, adaptando dichos flujos, a la forma de trabajar del Hospital. El sistema deberá tener una capacidad plena de configuración y adaptación sin necesidad de desarrollo alguno, teniendo en cuenta los diferentes roles más habituales. Como mínimo, deberán estar contemplados los siguientes:

1. Perfil tramitador
2. Perfil administrador

3. Perfil aprobador

4. Perfil miembro mesa de contratación

5. Perfil visualizador

.- La plataforma dispondrá de un apartado para la generación de cualquier expediente de contratación reflejada en los puntos anteriores, donde el personal técnico del Hospital introducirá los datos necesarios en formularios ya configurados en el sistema para cada tipo de procedimiento de contratación. 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 otra documentación 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 el 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 interesan por sus procedimientos de contratación, 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 por del Hospital, 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; por ello, el licitador detallará como se tiene resuelto el aspecto de las firmas para este caso.

.- La plataforma deberá contar con un completo sistema de ayuda online donde tanto el personal técnico del Hospital como los operadores económicos, podrán acceder rápidamente a información sobre cómo crear un procedimiento en la plataforma, cómo gestionar usuarios y las características principales de la plataforma.

.- El sistema contará con la posibilidad de generar automáticamente las actas de las mesas de contratación mediante plantillas configuradas al efecto por el adjudicatario. También publicar en su perfil la lista de licitadores admitidos en cada fase.

.- La plataforma dispondrá de un módulo llamado informes, donde se habilitará un conjunto de informes que permitan la remisión de información sobre los contratos y expedientes tramitados en la plataforma.

.- El sistema contará con un módulo integrado en la solución ofertada para la creación de criterios de evaluación, que permita la introducción de fórmulas o modelos específicos de evaluación, que los técnicos del Hospital puedan seleccionar a la hora de configurar un expediente en el sistema. Se descartarán aquellas soluciones que utilicen plantillas Excel o sistemas externos a la plataforma.

.- El sistema contará con un sistema de notificación electrónica por comparecencia en la plataforma, para la subsanación o solicitud de aclaración de los participantes, este módulo dispondrá de la siguiente funcionalidad:

1. Capacidad de generación de plantillas dinámicas de notificación
2. Acuse de Recibo de las lecturas notificaciones
3. Fecha límite para contestar a la notificación
4. Recibo del envío de la notificación
5. Recibo de la entrega de la notificación
6. Capacidad de adjuntar documentos asociados a la notificación
7. 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.

.- En el caso de empresas canarias o extranjeras con un flujo horario distinto al de la península, el sistema de licitación electrónica les permitirá configurar su flujo horario en el apartado de configuraciones que le facilita la plataforma, viendo los plazos días, horas y minutos para la finalización del plazo de presentación de ofertas en base a su horario.

.- El adjudicatario está obligado a que su solución cumpla los requisitos establecidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

2.3. Cuestiones relativas a los procedimientos disponibles

El sistema de licitación pública electrónica permitirá tramitar los siguientes tipos de expedientes de contratación:

1. Procedimiento abierto con y sin regulación armonizada.
2. Procedimiento abierto simplificado.
3. Procedimiento abierto supersimplificado.
4. Procedimiento negociado con y sin publicidad.
5. Procedimiento restringido.
6. Contrato menor.
7. Consultas preliminares al mercado.
8. Asociación para la innovación.
9. Acuerdo Marco.
10. Sistema dinámico de adquisición.

11. Subasta Pública Electrónica.

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.
- Posibilidad de adjuntar documentos internos de diverso tipo relacionados con el procedimiento.
- 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, Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, Pliegos de Prescripciones Técnicas y proyectos relacionados con expediente.
- Notificaciones electrónicas con los licitadores.
- Gestión del expediente de contratación en lo relativo a suspensión, prórroga, resolución, modificación, cesión, subcontratación, penalidades por incumplimiento y recursos.

2.4 Sistemas Dinámicos de Adquisición

El proceso debe ser totalmente electrónico, según el artículo 223 punto 2: “El sistema dinámico de adquisición es un proceso totalmente electrónico...”

Para asegurar esto hay que garantizar la integridad del proceso electrónico de principio a fin, es decir, la total trazabilidad del proceso electrónico.

Todos los procesos propios del procedimiento deberán ser ejecutados en la plataforma ofertada sin que sea necesario realizar por fuera del sistema ninguna actuación relacionada con la gestión de las incorporaciones (altas y bajas) de empresas al sistema y

la gestión de las invitaciones obligatorias a las empresas a presentar una oferta en cada licitación que se celebre en el marco del SDA.

Una vez se acceda al sistema por el personal del Hospital en la página de inicio del sistema se dispondrá de diversas herramientas que permitan ver el estado de los SDA instituidos y los procesos de adquisición de cada uno de ellos. Además, se dispondrá de una agenda, la cual se podrá sincronizar con el programa corporativo de correo electrónico que genere alertas al usuario de acciones en la plataforma. Se tendrá acceso también a la herramienta de notificaciones electrónicas, pudiendo previsualizar las últimas recibidas.

Se dispondrá de un acceso mediante un menú a distintas funcionalidades del sistema, y una de ellas será donde esté configurado los sistemas dinámicos de adquisición, dando dos opciones, institución de SDA con 2 o 1 sobre, y otro que será adquisiciones SDA, que serán para tramitar las licitaciones particulares que vayan surgiendo, al abrigo de SDA ya instituidos. En este apartado también existirá la posibilidad de configuración de distintos equipos de trabajo con sus flujos y configuraciones específicas. La plataforma deberá permitir configurar flujos de trabajo sin necesidad de desarrollo alguno, el funcional del sistema deberá traer la opción por defecto.

A) INSTITUCIÓN SDA (perfil tramitador)

Mediante formulario también se tienen que poder definir fechas, al menos las siguientes:

- Fecha para instituir el SDA
- Fecha de finalización del SDA
- Plazo inicial para la presentación de las solicitudes de participación
- Fecha límite para recibir aclaraciones
- Plazo de evaluación de las solicitudes de participación

Se deben poder definir el número de lotes, el precio base y mínimo. En el caso de la definición de los lotes, la plataforma proveerá de una plantilla estándar en formato EXCEL, para poder cargar automáticamente toda la información de los lotes solicitada a los proveedores en la institución.

La plataforma deberá permitir como mínimo trabajar al menos con 6 decimales para las ofertas y tener contemplada la configuración para las ofertas integradoras.

B) INSTITUCION SDA (perfil operador económico)

Aquellos operadores económicos que visualicen en el perfil del contratante la institución de los SDA y puedan estar interesados, deberán registrarse gratuitamente en la plataforma electrónica mediante un formulario en el portal de acceso, y poder autenticarse mediante usuario-contraseña o certificado de firma digital.

Los operadores económicos deberán disponer de un buscador de expedientes de contratación con distintos criterios de búsqueda, y en el caso de los SDA, deberán mostrar interés en participar para poder acceder a presentar una candidatura a la institución.

El operador económico dispondrá en su área de trabajo de las siguientes funcionalidades:

- Acceso notificaciones electrónicas

- Acceso comunicaciones electrónicas
- Acceso recibos electrónicos
- Acceso a crear oferta para su candidatura
- Acceso a las fechas de la institución del SDA

Una vez el operador económico decida participar en la candidatura al SDA, rellenará en la plataforma conectado a internet y mediante los formularios habilitados por el Hospital al efecto, de toda la información solicitada para su candidatura, la plataforma no restringirá el tamaño bajo ningún concepto del tamaño de los archivos que quieran subir, ni obligará a descargarse ningún fichero en local para la tramitación de la candidatura del proveedor. Una vez tenga toda la información cumplimentada en la plataforma, firmará electrónicamente toda la documentación solicitada. El sistema deberá tener una solución alternativa a la utilización del Java para la firma electrónica de los documentos y deberá mostrarse durante la demo del sistema al personal del Hospital. Una vez finalizada la candidatura enviará y el sistema generará un recibo electrónico de su envío con sellado de tiempo y toda la información de los documentos y firmas electrónicas.

El operador económico en todo momento deberá poder comunicarse con el Hospital mediante notificación o comunicación electrónica.

Los operadores económicos deberán poder utilizar distintos equipos para el envío de su oferta y quedarán descartadas aquellas plataformas que obliguen a configurar cualquier derecho de creación carpetas en los sistemas operativos.

C) CONSTITUCIÓN SDA (perfil tramitador)

Una vez van siendo recibidas las candidaturas por parte del Hospital y al no ir cifradas en esta fase, se irán cualificando las candidaturas, para lo cual el personal deberá tener distintas herramientas que permitan cualificarlo, no cualificarlo y por tanto desestimar su solicitud, o permitir cualificarlo parcialmente. El sistema deberá obligatoriamente disponer de alertas para que el personal del Hospital sepa que tiene candidaturas para aprobar.

Una vez los SDA están constituidos, el personal del Hospital tendrá acceso al historial de todas las acciones realizadas, y a exportar toda la información en un archivo comprimido, en el formato original y xml de toda la documentación asociada al SDA.

D) ADQUISICIÓN SDA (perfil tramitador)

En la plataforma se deberá contemplar igualmente que en la institución, la posibilidad de crear flujos de trabajo de aprobación y equipos de trabajo, asignados al SDA.

La adquisición de los SDA permitirá definir el número de sobres a utilizar entre 1 u 2 dependiendo si existen criterios que dependen de un juicio de valor.

Para la institución del personal del Hospital deberá poder vincular la adquisición a un SDA concreto previamente instituido en la plataforma y definir los siguientes apartados:

- Número de expediente

- Definición de los CPV principal y adicionales
- Descripción del objeto del contrato y su duración
- Valor estimado contrato
- Poder definir la mesa de aprobación y el flujo de trabajo, pudiendo cambiar los usuarios
- Fechas para la presentación de las ofertas
- Validez de las ofertas
- Definición precios base y mínimos
- Definición de lotes
- Permitir vincular subastas electrónicas al SDA

Respecto a los sobres electrónicos para la adquisición, estos serán configurados en el sistema en función de plantillas predefinidas que tenga la plataforma, para que los proveedores luego conectados al sistema introduzcan la información solicitada.

Deberá existir un módulo en la plataforma que permita configurar de forma automática los criterios de evaluación, introduciendo y configurando las fórmulas matemáticas, definición de la regla para el cálculo de las bajas temerarias etc...

Por último, se deberá poder adjuntar pliegos u otro tipo de información y en el paso invitación, el sistema mostrará automáticamente a todos los proveedores previamente homologados en el SDA, los cuales serán todos invitados obligatoriamente.

E) ADQUISICIÓN SDA (perfil operador económico)

Respecto a la adquisición, los operadores económicos dispondrán de un área de acceso y funcionalidad en el sistema como en la presentación de su candidatura, y rellenarán conectados a internet y en la plataforma, sin tener que descargar ningún tipo de archivo o documento electrónico, la información solicitada en cada uno de los sobres por parte del Hospital. Igualmente que en la institución, no se limitará por parte de la plataforma bajo ningún concepto, el tamaño de los archivos que desee subir el operador económico. Una vez subida toda la información firmará toda la documentación asociada a cada sobre y cifrará contra los servidores de la plataforma de SDA su oferta. Se generará un recibo electrónico comprobante del envío de la oferta en el sistema, con un sellado de tiempo y todos los documentos y firmas electrónicas asociados.

Los operadores económicos deberán poder utilizar distintos equipos para el envío de su oferta y quedarán descartadas aquellas plataformas que obliguen a configurar cualquier derecho de creación carpetas en los sistemas operativos.

El operador económico en todo momento deberá poder comunicarse con el Hospital mediante notificación o comunicación electrónica.

F) EVALUACIÓN SDA (perfil tramitador)

En la fase de evaluación de las ofertas recibidas, el sistema deberá permitir constituir las mesas de contratación por sobre o sobres, con el quorum definido previamente y disponer de las herramientas adecuadas para la evaluación de las ofertas automáticamente en la plataforma y comunicación respecto a subsanación de documentación o justificaciones de cualquier otro tipo.

El sistema también dispondrá de la generación automática de plantillas de las actas de las mesas las cuales serán configurables en contenido e imagen, puesto que deberán llevar el logotipo del Hospital.

El sistema también dispondrá de la funcionalidad para la firma de los contratos por medios electrónicos y se deberá detallar en la oferta su funcionalidad.

El sistema deberá disponer de una exportación de toda la información del expediente del SDA, en formato original y xml, mediante un archivo comprimido.

3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1 Plan de Implementación

Se presentará por el licitador un plan de Implantación y puesta en marcha del servicio de licitación pública, incluyendo la metodología de implementación que se seguirá con el Hospital.

El adjudicatario deberá poner en marcha la plataforma con toda la funcionalidad requerida en el plazo máximo de 30 días naturales desde la formalización del contrato.

3.2. Formación para el uso de la plataforma

Se ejecutará por el adjudicatario un servicio de formación que garantice la capacitación técnica y funcional del personal del Hospital para el uso del sistema, destinado hasta un máximo de 12 personas y con una duración de, al menos, 20 horas lectivas.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Hospital y se planificará en el tiempo de manera que coincida con el período inmediatamente anterior a la puesta en marcha del sistema ofertado.

3.3. Servicios de actualizaciones, mantenimiento, asistencia, soporte técnico y portabilidad.

Al inicio del contrato el adjudicatario deberá migrar, en caso de ser necesario, la información actualmente existente a su plataforma adjudicada.

Durante todo el período de vigencia del contrato, el adjudicatario deberá prestar un servicio de actualizaciones periódicas de la plataforma, mantenimiento preventivo y correctivo, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de la plataforma.

El adjudicatario se compromete a realizar las adaptaciones que sean necesarias en el sistema por modificaciones (legislativas o reglamentarias) que se deriven de cambios

producidos en la normativa aplicable. Asimismo, en caso de producirse variaciones que por obsolescencia tecnológica obligue a la instalación de nuevas versiones del sistema, el adjudicatario se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado sin coste alguno para el Hospital.

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.

3.4. 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.

3.5. Nivel de servicio y soporte a proveedores y usuarios

El nivel de servicio exigido para la plataforma de licitación electrónica será de un 99,5% de disponibilidad sobre una estimación de 365 días naturales, por lo que deberá estar disponible al menos durante 363 días al año. Se aplicará una penalización de 300 euros por día no disponible de los 363 días indicados.

El adjudicatario proporcionará un servicio de atención de lunes a viernes y en horario ininterrumpido de 08.00 a 18.00 horas, incluyendo los meses de verano, a través de un teléfono de contacto y una dirección de correo electrónico para que los proveedores puedan realizar cuantas consultas sean necesarias para una utilización correcta de la Plataforma, o un intervalo aproximado, con el mismo número de horas.

Las llamadas realizadas a este centro de atención telefónica serán grabadas y conforme a las normas establecidas del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). El servicio de soporte telefónico dispondrá de varias líneas, deberá contar con un plan de contingencia ante caídas de las líneas telefónicas u otros incidentes posibles. Los operadores dispondrán de una herramienta para la gestión de las llamadas tipo CRM, para un seguimiento efectivo de las tareas de soporte.

4.- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD

La plataforma deberá estar alojada en una cloud privada a nombre del adjudicatario, en una infraestructura lo suficientemente robusta para la prestación de un servicio, con la criticidad del servicio que se quiere implementar, por tanto, se deberá acreditar mediante certificado empresa auditora, que la plataforma se encuentra alojada en un CPD nivel Tier 3.

La infraestructura ofertada, contará con un centro de datos principal y un centro de datos de respaldo del mismo operador, los cuales estarán conectados mediante fibra óptica, y se asegurará un restablecimiento del servicio ante un desastre, en un plazo no superior a

las 48 horas. El centro de proceso de datos, deberá tener un equipo que garantice una supervisión de 24x7, al menos en los siguientes términos:

24x7x365	Disponibilidad
07:00– 19:00	99,70%
19:00 – 24:00	99,65%
24:00 – 07:00	99,55 %

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 soper 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.

La infraestructura ofertada deberá tener una arquitectura redundante de clustering con elevados índices de disponibilidad y de balanceo de carga entre las máquinas prestadora del servicio, el licitador detallará cuales en su oferta técnica.

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 3/2010, 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 la Información: Código de prácticas para la protección de la información de identificación personal (PII) en la nube.

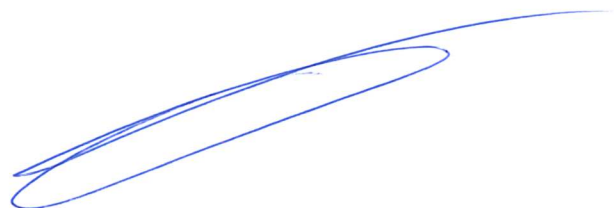
Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato: Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario no podrá guardar ningún dato, por lo que dispondrá de mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el hospital, que podrá requerir una certificación de la 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.

5.- OTROS

El presente pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato.

Madrid, 9 de mayo de 2022

EL DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN



Fdo.: Pablo Serrano Balazote