

---

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
POR LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL  
HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS DE UN SERVICIO DE PLATAFORMA  
ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN DE CONTRATOS MENORES (SAAS)  
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD  
DE CRITERIOS.*

---

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitían acceder al original

**EXPEDIENTE: PAS 6-26**

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego.

Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

## 1. Objeto del pliego

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características técnicas, condiciones y requisitos que han de regir la ejecución del contrato de un servicio de plataforma electrónica para la gestión integral de contratos menores, prestado en modalidad Software as a Service (SaaS).

El servicio, accesible de forma remota, debe permitir a la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (FIBHCSC) centralizar la tramitación de sus expedientes de contratación menor y licitaciones, garantizando la trazabilidad, la seguridad jurídica y el cumplimiento de la normativa de contratación pública aplicable. La finalidad es mejorar la eficiencia administrativa, el control de los expedientes, la concurrencia de proveedores y la seguridad en la gestión documental.

La plataforma deberá cubrir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Publicación de los expedientes de contratación menor.
- Tramitación íntegramente electrónica de los procedimientos.
- Comunicación electrónica con los proveedores, incluyendo la gestión de invitaciones.
- Recepción, custodia y conservación segura de las ofertas y de toda la documentación asociada a los expedientes.
- Seguimiento y control del estado de los contratos menores a lo largo de su tramitación.

## 2. Alcance de las prestaciones

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas particulares que regirán la contratación por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Clínico San Carlos (FIBHCSC) de un:

Servicio de plataforma electrónica para la gestión integral de contratos menores y licitaciones, en modalidad Software as a Service (SaaS), accesible de forma remota, que permita centralizar la tramitación, comunicación con proveedores, recepción de ofertas, custodia documental y seguimiento de expedientes de contratación, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de la normativa de contratación pública aplicable.

La plataforma que se pretende contratar permitirá licitar todo tipo de procesos de contratación, de forma absolutamente electrónica desde el inicio del expediente mediante la publicación de toda la documentación que esté integrada en el expediente finalizando con la formalización del correspondiente contrato una vez seleccionado el adjudicatario, sin límite numérico alguno.

De manera aproximada, el plan de contratación anual prevé cerca de 30 licitaciones con la previsión de aumentar este número de licitaciones anuales en los próximos años y de contratos menores se celebran aproximadamente 50 contratos menores al año que requieran la solicitud de ofertas a diferentes proveedores.

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, pudiendo gestionar directamente plantillas y documentos desde herramientas ofimáticas tales como MS Office, editores de PDF, Open Office o similares. De igual forma, se podrán cambiar o editar otros datos directamente en formularios presentados en un navegador estándar.

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. 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.

### 3. 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.
- Por cuestiones de usabilidad y la no limitación del tamaño de ficheros que se puedan enviar a la plataforma de licitación electrónica, el sistema deberá cifrar la documentación en los servidores de la empresa prestadora del servicio de licitación pública electrónica, garantizando la custodia de la información durante toda la vida del expediente de contratación.
- 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.
- Todas las operaciones de cifrado se realizarán contra los servidores del operador de la plataforma de licitación pública electrónica y se cifrará toda la información en el momento de su envío en la plataforma, la cual deberá generar un certificado por cada

propuesta cifrada en el sistema, garantizando la total confidencialidad de las propuestas antes de su apertura.

- La plataforma ofertada deberá ser plenamente accesible y funcional, como mínimo, a través de los siguientes sistemas operativos y navegadores web, representativos por su amplia implantación en el mercado y vigentes en cuanto a soporte y actualizaciones de seguridad
- Sistemas Operativos mínimos compatibles:
  - Microsoft Windows: versiones a partir de Windows 10 22H2, incluyendo Windows 11.
  - Linux: distribuciones de uso general como Ubuntu 20.04 LTS o superior y Fedora 37 o superior, en arquitecturas de 64 bits.
  - macOS: versiones a partir de macOS 12 (Monterey) o superiores.
  - Android: versiones a partir de Android 11 o superiores.
  - iOS / iPadOS: versiones a partir de iOS 15 o superiores
- Navegadores web mínimos compatibles
  - Mozilla Firefox: versión 115 ESR o superior.
  - Safari: versión 16 o superior (correspondiente a macOS Monterey o adelante).
  - Google Chrome: versión 120 o superior.
  - Microsoft Edge: versión 120 o superior (Chromium-based). Se deberán soportar las versiones actuales de los navegadores mencionados en el momento de la puesta en producción de la plataforma, así como sus actualizaciones durante el período de garantía o mantenimiento. Asimismo, la plataforma deberá garantizar el uso de tecnologías web seguras y actualizadas, incluyendo soporte para TLS 1.2 y TLS 1.3, políticas de seguridad modernas (CSP, HSTS, SameSite cookies).
- 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 posibilidad de personalización del aspecto y los colores corporativos del IdISSC
- El sistema deberá permitir el acceso del personal técnico y de los operadores económicos mediante mecanismos de autenticación seguros, incluyendo, como mínimo: - Acceso mediante usuario y contraseña.
- Acceso mediante certificado digital de firma avanzada o cualificada, conforme al Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS) y a la normativa nacional aplicable.
- 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 incorporar un módulo que permita identificar y validar certificados de firma electrónica avanzados o cualificados, y asociarlos de forma unívoca al perfil de usuario correspondiente una vez registrado en el sistema.
- 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. 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 de la Fundación. 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. En el área de acceso a la plataforma, el sistema deberá contar con un módulo de validación automática que permita al usuario comprobar, de forma previa y autónoma, si su sistema cumple los requisitos técnicos mínimos (navegador, sistema operativo, certificados digitales instalados, compatibilidad con firma electrónica, etc.), a fin de garantizar un funcionamiento correcto y sin incidencias durante el uso de la plataforma. 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. La política de privacidad y condiciones de uso serán definidas y responsabilidad del operador de la plataforma de licitación electrónica, el cual será el máximo responsable de lo que ocurra en dicho sistema; bajo ningún concepto la Fundación será responsable de la mala operativa y prestación del servicio de la plataforma de licitación pública electrónica.
- La plataforma cubrirá el proceso de licitación pública electrónica, desde la necesidad de publicación de un expediente o invitación a participar en un procedimiento sin publicidad, hasta la adjudicación y firma del contrato. No se contempla realizar en la plataforma la fase previa y la fase de seguimiento y ejecución del expediente de contratación. Tampoco se contempla tener desarrollos o evolutivos a medida en el objeto de este contrato, salvo los relativos a la integración con la plataforma donde se desarrollarán las fases previas y de seguimiento, descrito más adelante; la solución cubrirá el estándar de mercado para poder tramitar una licitación electrónica conforme a lo establecido en la ley 9/2017 y sus sucesivas reformas, sin necesidad de ningún tipo de adaptación a Fundación.
- La plataforma de licitación electrónica deberá permitir el envío y recepción de comunicaciones entre la Fundación dejando rastro digital y fehaciente de las mismas. Estas comunicaciones deberán incluir las preguntas y respuestas que se realicen durante el periodo de presentación de ofertas, quedando disponibles para consulta de cualquier usuario de la plataforma.
- La Plataforma de licitación electrónica debe estar integrada en con el DOUE (Diario Oficial de la Unión Europea). A través de la Plataforma se debe poder publicar en el DOUE el anuncio de licitación y la adjudicación.
- La plataforma dispondrá de un módulo para generación y configuración de flujos de trabajo, adaptando dichos flujos, a la forma de trabajar de la Fundación. 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:
  - Perfil tramitador
  - Perfil administrador
  - Perfil miembro mesa de contratación
  - Perfil visualizador
- La plataforma permitirá presentar ofertas a las empresas que deseen participar en UTE, por ello, el licitador deberá contemplar soluciones de registro y capacidad de firma de todos los miembros de la UTE, en un acceso creado al efecto en la plataforma para todos los miembros de la UTE.

- Una vez completado el registro por parte de un usuario, la plataforma garantizará que el correo electrónico elegido para las notificaciones no se ve alterado durante el desarrollo de las fases previas a la formalización del contrato. En caso de que esta circunstancia se produzca la plataforma informará de las consecuencias de esta acción a efectos de las notificaciones emitidas por los órganos de contratación en los diferentes procedimientos.
- La plataforma deberá contar con un completo sistema de soporte al menos telefónico, donde tanto el personal técnico de la Fundación 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.
- En caso de la interposición de un Recurso especial en materia de contratación contra el procedimiento, de conformidad con lo establecido en la LCSP, ésta “dispondrá de un plazo de dos días hábiles, para presentar las alegaciones que considere oportunas referidas a la adopción de las medidas solicitadas o a las propuestas por el propio órgano decisorio”, por lo que, en caso de que dicha respuesta exija la emisión de algún tipo de informe por parte de la empresa adjudicataria, ésta deberá emitir dicho informe en el plazo máximo de un día desde que se reciba la petición por parte de la Fundación.
- 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 de la Universidad puedan seleccionar a la hora de configurar un expediente en el sistema. No se admiten 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 generados 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 de licitación pública electrónica permitirá tramitar los siguientes tipos de expedientes de contratación:
  - Procedimiento abierto con y sin regulación armonizada.
  - Procedimiento abierto simplificado.
  - Procedimiento abierto supersimplificado.
  - Procedimiento negociado con y sin publicidad.
  - Procedimiento restringido.
  - Contrato menor.
  - Consultas preliminares al mercado.
  - Asociación para la innovación.
  - Acuerdo Marco. (Institución y contratos basados)
  - Sistema dinámico de adquisición. (Institución y contratos específicos)
  - 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

## 4. Requisitos técnicos mínimos

Los requisitos técnicos mínimos que deberán cumplirse para la correcta ejecución del contrato son los siguientes:

### Requisitos Generales y de Seguridad

- **Modalidad de Prestación:** El servicio se prestará en modalidad *Software as a Service* (SaaS), accesible mediante navegador web estándar, sin necesidad de instalación de software específico en los equipos de los usuarios.
- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS):** La infraestructura del centro de procesamiento de datos (CPD) o nube pública donde se aloje la plataforma deberá contar con certificación, de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022) con un nivel de adecuación ALTO.
- **Seguridad de la Información:** El adjudicatario deberá disponer de un sistema de gestión de seguridad de la información alineado con la norma ISO/IEC 27001 o equivalente.
- **Protección de Datos:** La plataforma y el tratamiento de datos asociado deberán cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- **Accesibilidad:** La solución deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad digital establecidos en el Real Decreto 1112/2018.

### Requisitos Funcionales y de Rendimiento

- **Gestión Integral:** La plataforma permitirá la gestión electrónica íntegra de los expedientes de contratación menor y mayor, desde su creación hasta su archivo definitivo.
- **Gestión de Usuarios:** Deberá permitir la administración de usuarios, perfiles y permisos de acceso diferenciados, garantizando un control de accesos seguro.
- **Trazabilidad:** El sistema registrará de forma automática todas las actuaciones realizadas, garantizando una trazabilidad completa del procedimiento.
- **Custodia Documental:** Se garantizará la custodia electrónica segura de toda la documentación asociada a los expedientes durante la vigencia del contrato.
- **Capacidad de Carga:** La plataforma deberá ser capaz de gestionar simultáneamente un mínimo de 50 expedientes activos y 10 usuarios concurrentes sin degradación apreciable del rendimiento.
- **Tiempo de Respuesta del Sistema:** El tiempo de respuesta para operaciones habituales del usuario (navegación, carga de formularios, subida de documentos de tamaño estándar) no deberá superar los 5 segundos en condiciones normales de carga.

### Niveles Mínimos de Servicio (SLA)

El adjudicatario garantizará el cumplimiento de los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) durante toda la vigencia del contrato, los cuales definen los compromisos de calidad, disponibilidad y soporte técnico de la plataforma.

#### Horario de Soporte Técnico

El servicio de soporte para la gestión y resolución de incidencias estará disponible de lunes a viernes, en horario ininterrumpido de 08:00 a 16:00 horas (hora peninsular española), excluyendo festivos nacionales. Todas las métricas de tiempo de respuesta y resolución se medirán dentro de este horario.

#### Clasificación de Severidad de Incidencias

Toda incidencia comunicada se clasificará según su impacto en el servicio, de acuerdo con los siguientes niveles:

- **Severidad Crítica:** La plataforma es inaccesible o una funcionalidad principal indispensable para la tramitación de expedientes está completamente inoperativa, afectando a la totalidad de los usuarios. No existe una solución alternativa viable.
- **Severidad Alta:** Una funcionalidad principal de la plataforma sufre una degradación significativa de su rendimiento o está inoperativa para un grupo de usuarios, afectando gravemente a los procesos de contratación. Existe una solución alternativa, pero es compleja o ineficiente.
- **Severidad Media:** Una funcionalidad no principal de la plataforma está inoperativa o presenta un comportamiento anómalo, pero no impide la operativa esencial. Existe una solución alternativa razonable.

#### Tiempos de Respuesta y Resolución

Se establecen los siguientes tiempos máximos, medidos en horas laborables dentro del horario de soporte, desde la correcta notificación de la incidencia por parte de la Fundación:

Nivel de Severidad	Tiempo Máximo de Primera Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución

Crítica	2 horas laborables	4 horas laborables
Alta	4 horas laborables	8 horas laborables
Media	8 horas laborables	3 días laborables (24 horas laborables)

Se entiende por "Primera Respuesta" la comunicación productiva por parte del equipo técnico del adjudicatario que confirme la recepción, clasificación de la incidencia e inicio de las labores de diagnóstico, no considerándose como tal un mero acuse de recibo automático.

### Disponibilidad del Servicio

Se garantizará una disponibilidad mensual de la plataforma igual o superior al 99,0%. La disponibilidad se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = ((\text{Tiempo Total del Mes en minutos} - \text{Tiempo de Inactividad No Planificado en minutos}) / \text{Tiempo Total del Mes en minutos}) * 100$$

El "Tiempo de Inactividad No Planificado" corresponde a cualquier periodo en el que la plataforma no sea accesible por causas imputables al adjudicatario. Quedan excluidas del cómputo las ventanas de mantenimiento planificadas, siempre que sean notificadas a la Fundación con una antelación mínima de 48 horas y se realicen preferiblemente fuera del horario de soporte.

## 5. Medios personales y materiales (si procede)

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta y continua prestación del servicio en las condiciones de calidad y plazos establecidos en el presente pliego. Como mínimo, deberá disponer de los siguientes medios personales durante toda la vigencia del contrato:

- **Un/a Responsable del Contrato:** actuará como interlocutor técnico único y principal con la Fundación para todas las cuestiones relativas a la ejecución del servicio. Deberá contar con los conocimientos y capacidad de decisión necesarios para la gestión del contrato y la resolución de incidencias. Se garantizará su disponibilidad y localización mediante teléfono y correo electrónico durante el horario de soporte establecido en este pliego.
- **Un Equipo Técnico de Desarrollo y Soporte:** compuesto por, al menos, dos (2) desarrolladores de software. El personal adscrito deberá contar con experiencia demostrable en el desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones web en modalidad Software as a Service (SaaS) de características similares a las del objeto de este contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de la infraestructura material y tecnológica necesaria para alojar la plataforma y garantizar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos, de seguridad y niveles de servicio exigidos.

## 6. Metodología de trabajo

La prestación del servicio se desarrollará conforme a una metodología estructurada en fases, que asegura una implantación controlada, una operación estable y un seguimiento continuo. El adjudicatario deberá seguir el siguiente marco de trabajo:

1. **Fase I: Implementación y Puesta en Marcha**
2. Esta fase inicial tiene como objetivo la configuración, personalización y despliegue de la plataforma para su uso por parte de la Fundación. Comprenderá las siguientes actuaciones:
  - **Reunión de lanzamiento (Kick-off):** Tras la formalización del contrato, se celebrará una reunión inicial para presentar al equipo de trabajo, confirmar los objetivos, validar el plan de trabajo y establecer los canales de comunicación.
  - **Plan de Trabajo Detallado:** El adjudicatario presentará un cronograma detallado para la fase de implementación, que no superará los treinta (30) días naturales desde la formalización.
  - **Configuración de la Plataforma:** Se procederá a la parametrización del entorno de la Fundación, incluyendo la configuración de perfiles de usuario (tramitador, administrador, etc.), permisos, flujos de trabajo básicos y personalización corporativa.
  - **Formación:** Se impartirá la formación inicial de 5 horas al personal designado por la Fundación, orientada a la administración y uso eficiente de la plataforma.
  - **Pruebas de Aceptación y Puesta en Producción:** La Fundación realizará pruebas para verificar que la plataforma cumple con los requisitos funcionales y técnicos establecidos. Una vez superadas, se firmará el acta de conformidad y se procederá a la puesta en producción del servicio.

#### Fase II: Prestación Continua del Servicio

1. Una vez la plataforma esté operativa, esta fase abarca la operativa diaria y el mantenimiento del servicio durante toda la vigencia del contrato:
  - **Operación y Mantenimiento:** El adjudicatario garantizará la disponibilidad, rendimiento y seguridad de la plataforma, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) definidos en este pliego.
  - **Soporte Técnico y Funcional:** Se prestará asistencia a los usuarios de la Fundación para la resolución de incidencias y consultas funcionales a través de los canales y en el horario de soporte establecidos.
  - **Actualizaciones:** El servicio incluirá las actualizaciones correctivas, evolutivas y adaptativas necesarias para corregir errores, mejorar funcionalidades y asegurar el cumplimiento de cambios normativos que afecten a la contratación pública.

#### Fase III: Seguimiento y Control

1. De forma paralela a la prestación del servicio, se establecerán mecanismos de comunicación y reporte para garantizar el control por parte de la Fundación:
  - **Reuniones de Seguimiento:** Se podrán mantener reuniones con una periodicidad mínima semestral entre el Responsable del Contrato de la Fundación y el interlocutor designado por el adjudicatario para evaluar la marcha del servicio, analizar informes y planificar acciones futuras.
  - **Informes de Servicio:** El adjudicatario remitirá informes trimestrales que recogerán, como mínimo, los indicadores clave de rendimiento (KPIs), el cumplimiento de los SLAs, estadísticas de uso de la plataforma y un resumen de las incidencias gestionadas.

- **Gestión de la Calidad:** Se mantendrá un canal abierto para la comunicación de sugerencias de mejora por parte de la Fundación, que serán analizadas por el adjudicatario para su posible incorporación en futuras versiones del servicio.

## 7. Entregables y resultados esperados

La correcta ejecución del contrato se materializará en la consecución de los siguientes resultados y en la entrega de la documentación asociada que se detalla a continuación.

### Resultados Clave del Servicio

- **Plataforma SaaS plenamente operativa:** Disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio de gestión de contratos menores, garantizando el acceso seguro para los usuarios autorizados y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos en este pliego.
- **Servicio de soporte técnico y funcional:** Prestación continuada del servicio de atención y resolución de incidencias y consultas, conforme al horario y los tiempos de respuesta definidos.
- **Custodia y trazabilidad de la información:** Generación y custodia de registros electrónicos (logs) que garanticen la trazabilidad de todas las actuaciones críticas realizadas en la plataforma, así como la conservación segura de toda la documentación de los expedientes.
- **Mantenimiento y actualización del servicio:** Aplicación de las actualizaciones correctivas, evolutivas y normativas necesarias para asegurar el óptimo funcionamiento de la plataforma y su adecuación a la legislación vigente durante toda la duración del contrato.

### Documentación Entregable

- **Plan de Trabajo Detallado:** Cronograma de las actuaciones de la fase de implementación, a entregar en el mes siguiente a la formalización del contrato.
- **Documento de Configuración Específica:** Informe que detalle la parametrización de la plataforma para la Fundación, incluyendo la definición de perfiles de usuario, permisos y flujos de trabajo configurados.
- **Manual de Usuario:** Guía en formato digital (PDF) que describa el funcionamiento de todas las funcionalidades de la plataforma para los perfiles de administrador y tramitador.
- **Acta de Conformidad de Puesta en Producción:** Documento formal a firmar por ambas partes que acredite que la plataforma está operativa y cumple con todos los requisitos exigidos, marcando el inicio de la prestación operativa del servicio.
- **Informes Trimestrales de Servicio:** Documentos remitidos dentro de los primeros quince (15) días de cada trimestre natural, que incluirán como mínimo las métricas de cumplimiento de los SLA, estadísticas de uso y el detalle de las incidencias gestionadas en el periodo anterior.
- **Actas de Reuniones de Seguimiento:** Documentos que recojan los acuerdos y puntos tratados en las reuniones semestrales de seguimiento del contrato en caso de que las haya.

## 8. Control de calidad y seguimiento

El seguimiento y control de la correcta ejecución del contrato se realizará a través del Responsable del Contrato designado por la Fundación, quien actuará como interlocutor principal y supervisor del servicio. La verificación del cumplimiento se basará en los siguientes mecanismos:

1. **Análisis de Informes Trimestrales de Servicio:** El Responsable del Contrato revisará los informes remitidos por el adjudicatario para verificar de forma cuantitativa el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). Se auditarán específicamente las métricas de disponibilidad de la plataforma (que debe ser  $\geq 99,0\%$ ), los tiempos de primera respuesta y de resolución de incidencias, así como las estadísticas de uso y el resumen de incidencias gestionadas.
2. **Reuniones Periódicas de Seguimiento:** Se podrán celebrar reuniones con una periodicidad mínima semestral para realizar una evaluación cualitativa del servicio. En estas reuniones se analizarán los informes, se valorará la calidad del soporte prestado, se discutirán posibles incidencias o áreas de mejora y se coordinarán las actuaciones futuras.
3. **Verificación Funcional Continua:** El personal usuario de la Fundación comprobará de manera constante, a través del uso diario de la plataforma, el correcto funcionamiento de las herramientas, el rendimiento del sistema y la adecuación del servicio a las necesidades operativas. Cualquier desviación o anomalía detectada será comunicada al adjudicatario a través de los canales de soporte establecidos.
4. **Revisión de Entregables:** Se validará la recepción y adecuación de toda la documentación contractual, como el Manual de Usuario y el Acta de Conformidad, asegurando que cumplen con lo especificado en el presente pliego.

## 9. Normativa técnica aplicable

La ejecución del contrato deberá ajustarse a la normativa técnica, sectorial y de seguridad que resulte de aplicación.

En particular, y sin carácter exhaustivo, la plataforma y los servicios asociados deberán cumplir con los siguientes marcos normativos y estándares técnicos:

- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS):** Conforme al Real Decreto 311/2022, garantizando las medidas de seguridad para la protección de la información y los servicios, con el nivel ALTO.
- **Protección de Datos de Carácter Personal:** Cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- **Accesibilidad Digital:** Adecuación al Real Decreto 1112/2018.
- **Firma y Sello Electrónico:** Compatibilidad con los formatos de firma y certificados cualificados conforme al Reglamento (UE) n.º 910/2014 (eIDAS) y la normativa nacional de desarrollo, para garantizar la validez jurídica de las actuaciones electrónicas.

## 10. Obligaciones a la finalización del contrato

- **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 la Fundación, 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 dos años, al menos, desde la extinción del contrato, el adjudicatario deberá dejar acceso a la plataforma de licitación en modo consulta para los usuarios de la Fundación deshabilitando cualquier otra operativa y limitando este acceso para la consulta de datos y documentos de los expedientes durante la ejecución del contrato.

- Materiales creados en ejecución del contrato: Todos los documentos, plantillas web y demás trabajos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la Fundación quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario.
- El adjudicatario se compromete a poner a disposición de la Fundación los materiales creados durante la ejecución del contrato en un formato válido acorde a las necesidades de aquella, al menos tres meses antes de la finalización del contrato.
- El adjudicatario, en caso de no resultar adjudicatario nuevamente, se compromete a coordinar y colaborar con el nuevo adjudicatario el traspaso de las gestiones que pudieran derivarse de las funciones que había asumido hasta el momento de la finalización del contrato; incluye a título no excluyente, traspaso de contraseñas, cuentas, contacto. Dicha transición no podrá exceder de un mes, que se establecerá como el tiempo máximo para que se produzca el traspaso de funciones.

## 11. Conclusión

Las prescripciones técnicas contenidas en el presente pliego se consideran adecuadas y suficientes para definir el alcance y las condiciones de ejecución del servicio objeto de este contrato. Estas especificaciones establecen los requisitos mínimos, tanto funcionales como técnicos, de seguridad y de nivel de servicio, que deberá cumplir la oferta y garantizar el adjudicatario. Su cumplimiento es de carácter obligatorio y esencial para asegurar la calidad y la correcta prestación del servicio conforme a las necesidades de la Fundación.