

## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del presente pliego el servicio de implementación de una plataforma de Oficina Electrónica, que posibilite a Mutua de Andalucía y de Ceuta (**CESMA**) el cumplimiento de las disposiciones normativas sobre tramitación electrónica. Los ítems principales del objeto de esta contratación son:

- Implantación de una plataforma de Oficina Electrónica hasta su puesta en producción efectiva, según el contenido y las prescripciones del presente pliego.
- Soporte, asistencia técnica y mantenimiento integral de la plataforma y todos sus componentes en producción durante todo el periodo de vigencia del contrato, todo ello sin incurrir en ningún caso en ningún coste imputable por licencias.
- Posibilidad de integración con otros sistemas de información actualmente existentes en el back-office de CESMA.
- Formación.

La transformación digital en CESMA debe lograr que todos aquellos trámites con los interesados (internos y externos) se puedan realizar por vía electrónica, mejorando de este modo los procesos, sus flujos de trabajo y aumentando la transparencia y registrando la actividad. Para ello, a nivel interno deben proporcionarse garantías de autenticidad y fiabilidad. Así pues, empezar a evolucionar procesos, generar autenticación inequívoca y trabajar desde el desarrollo corporativo, serán los primeros pasos de esa hoja de ruta que CESMA ha de llevar alineada con los requisitos de la Administración.

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse al pliego y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por la entidad participante del contenido de la totalidad de sus cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

CESMA dispone de una Plataforma de Licitación Electrónica desarrollada por el proveedor Pixelware, integrada con la Plataforma de Contratación del Sector Público. Por tanto, ya se dispone del certificado SSL para la web pública puesta a disposición del licitador *oficinaelectronica.mutuacesma.com*, así como del certificado de sello de entidad, emitido por la FNMT.

En caso de adjudicación a un licitador distinto al actual proveedor de este servicio para CESMA, será necesaria la migración de todos los expedientes existentes en la actual plataforma de CESMA, a la ofrecida en este pliego por el adjudicatario.

## 3. MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO

Las propuestas deberán atenerse al conjunto de la normativa incluida en el Código de Administración Electrónica, con especial atención a las siguientes normas:

- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Normas Técnicas de Interoperabilidad del ENI.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Además, se tendrá presente la normativa específica de las Mutuas que pueda estar referida a la Administración Electrónica.

En este sentido, el adjudicatario intentará dentro de la situación actual, reutilizar en la plataforma ofertada los componentes puestos a disposición de las Administraciones Públicas por el Centro de Transferencia de Tecnología (en adelante, CTT), de acuerdo con el art. 157.3. de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. De no ser posible, serán suministrados por el adjudicatario e integrados en la solución ofertada. En el momento que sea posible, técnica y funcionalmente, los componentes requeridos que estén resueltos por la Administración General del Estado y ofrecidas para su reutilización por el CTT deberán ser integrados por el adjudicatario en la solución ofertada.

Quedará incluido en el ámbito del servicio cualquier adaptación derivada de cambios en la normativa que pudieran surgir durante el desarrollo del contrato, siendo responsabilidad del contratista dar cuenta de la misma y llevarla a cabo. Estas actualizaciones deberán ser automatizadas y sin paradas de servicio o, si fuera imprescindible, con paradas programadas previamente acordadas con CESMA.

El licitador, siempre que sea posible, estará obligado a la asistencia técnica a CESMA para las siguientes actividades de tramitación inicial del proyecto:

- Obtención y/o renovación de los certificados necesarios para el funcionamiento de la plataforma.
- Conexión a la Red SARA.
- Cuantas tareas de relación con el CTT sean necesarias y ayuden a la agilidad para el uso operativo de las soluciones solicitadas.

La titularidad de todas estas actuaciones corresponderá en exclusiva a CESMA, ya que la oferta de reutilización gratuita de las soluciones del CTT es solo para Administraciones y Entidades del Sector Público. No obstante, el adjudicatario deberá prestar la ayuda de su experiencia a la cumplimentación de dichos trámites hasta su conclusión.

## 4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

La plataforma de Oficina Electrónica ofertada debe basarse totalmente en la modalidad SaaS (Software as a Service) y estará alojada en una nube privada del adjudicatario (IaaS).

Constará de un portal web con una parte pública y una privada (accesible para el ciudadano y empresa que se autentiquen digitalmente) y de un aplicativo de Gestión de Expedientes (para trámites, licitaciones, etc.) accesible sólo a los usuarios internos de CESMA designados para esa gestión.

Las soluciones que formarán parte de la plataforma de Oficina Electrónica ofertada por el licitador, con los correspondientes requisitos, son las siguientes:

### 1. Sede electrónica.

Las necesidades de CESMA requeridas para la Sede electrónica son las siguientes:

- Procedimientos y Registro.
  - Catálogo de procedimientos y servicios.
  - Quejas y Sugerencias.
  - Acceso a Registro Telemático.
- Carpeta del Ciudadano.
  - Acceso a datos y documentos propios.
  - Acceso al estado de tramitación de sus expedientes.
  - Avisos de envío de Notificaciones.
- Publicación.
  - Tablón de anuncios.
  - Calendario administrativo y días inhábiles.
  - Enlace a Perfil del Contratante.
  - Órgano instructor de expedientes propios.
  - Efectos del silencio administrativo de asuntos propios.
- Verificación.
  - Verificación del certificado de sede.
  - Verificación CSV.
  - Verificación sellos de órgano utilizados por el registro.
- Información de Sede.
  - Identificación de Sede electrónica.
  - Fecha y hora oficiales.
  - Asesoramiento de uso de la Sede.
  - Disposiciones creación de Sede y Registro telemático.
  - Obtención de copias electrónicas de documentos y expedientes propios.

### 2. Registro Electrónico

La plataforma de Oficina Electrónica deberá incluir un módulo de Registro Electrónico totalmente integrado con el resto de módulos de la misma.

El módulo de Registro Electrónico facilitará la presentación telemática de trámites, ofertas o cualquier tipo de solicitud por parte de los ciudadanos y empresas desde la Sede Electrónica. En el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se establece una necesidad de garantizar de forma jurídica y legal la presentación de solicitudes y documentación de interesados a través de la Sede Electrónica.

Cualquiera de los trámites publicados en la plataforma ofertada, que requieran documentación de entrada, dejará un asiento registral de entrada. El registro de documentos no expedientados

se llevará a cabo mediante un trámite de propósito general, que estará publicado en la Sede Electrónica y que tendrá la finalidad de realizar cualquier presentación en CESMA.

El Registro Electrónico deberá aportar a la plataforma las siguientes funcionalidades:

- Facilitar la presentación telemática de solicitudes, las cuales llegarán a través de la Sede Electrónica, debiéndose recibir y almacenar aportando la máxima seguridad, confidencialidad y garantía jurídica.
- Generar evidencias de registro que otorguen garantía jurídica al proceso de presentación telemática en la plataforma. Esta garantía la proporcionará el registro a través de su integración con la plataforma de firma y le permitirá generar un acuse de recibo con sello de tiempo que indicará el momento exacto de la presentación.
- Propiciará el inicio de la tramitación de cualquier solicitud, a partir de la comunicación y traspaso de toda la información al gestor de expedientes de la solicitud recibida.
- Generará en el equipo del interesado (ciudadano o empresa) un archivo de "solicitud de registro" que se firmará con el certificado del interesado. La solicitud contendrá la referencia y huella digital (hash) de cada uno de los documentos a registrar, por lo tanto, la firma de dicha solicitud equivaldrá a la firma en bloque de todo el envío que se vaya a registrar.
- Creará el asiento registral y lo firmará y sellará electrónicamente, y a partir de estos datos, obtendrá el número de registro, de acuerdo al formato especificado por CESMA, a la que se remitirá la solicitud.
- Generará el acuse de recibo, nuevamente de acuerdo a la configuración establecida en cuanto al formato para el mismo. Esta información, junto con un resumen de la solicitud realizada, se mostrará al interesado en la Sede.

### **3. Gestión y repositorio de documentos electrónicos**

La plataforma debe contar con una herramienta de gestión de documentos electrónicos y expedientes ENI a lo largo de todo su ciclo de vida incluyendo su creación o captura, control, uso y conservación.

Este Gestor Documental deberá presentar al menos las siguientes características:

1. Deberá incluir funcionalidades para el archivo y la gestión de documentos electrónicos. Los documentos podrán almacenarse de forma indefinida en el sistema.
2. Deberá cumplir con el estándar CMIS (Content Management Interoperability Services)
3. Gestionará y estandarizará el proceso automático de ingreso de documentación desde la aplicación de gestión de documentos y desde los archivos de gestión, transfiriendo los documentos y los metadatos asociados a éstos, permitiendo el multirregistro para los ingresos y posteriores accesos. Asimismo, deberá contar con instrumentos integrados para exportar documentos de archivo y metadatos.
4. Deberá permitir la agrupación de documentos en expedientes y su tratamiento como unidades de gestión y almacenamiento a todos los efectos.
5. Deberá garantizar que los documentos electrónicos puedan mantener sus cualidades a lo largo del tiempo de modo que la accesibilidad, autenticidad y fiabilidad se mantengan mientras el documento sea necesario.
6. El contenido de los documentos y los metadatos que los acompañan deberán ser legibles durante todo el período de conservación del mismo. Se utilizarán formatos abiertos de larga duración PDF/A, para cumplir con esta condición.
7. Deberá permitir supervisar el uso o movimiento de los documentos mediante un sistema de trazabilidad (pistas de auditoría) incluyendo el cumplimiento de la LOPDGDD.

### **4. Trámites.**

La plataforma de Oficina Electrónica aportará un catálogo de trámites publicados por CESMA para su visualización desde la parte pública del portal web sin necesidad de estar autenticado en la misma, permitiendo acceder a la información propia del trámite y la descarga de sus documentos publicados si existiesen.

El número inicial de trámites específicos requeridos por CESMA que se publicará, será de 11 y son los siguientes:

- Solicitud de pago directo de prestaciones por Incapacidad Temporal (IT)
- Solicitud de prestaciones por Riesgo en el Embarazo o Lactancia (REL)
- Solicitud de prestaciones por Cuidado de Menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave (CUME)
- Solicitud prestación por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA)
- Solicitud de prestaciones especiales
- Solicitud de incentivos a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (Bonus)
- Solicitud de botiquines para empresas
- Solicitud de acceso a la Historia Clínica
- Reclamaciones
- Solicitud de impugnación de alta médica
- Solicitud de carácter general

En el módulo de Trámites se diferenciará una parte pública (como se ha comentado antes) y una parte privada desde la que el ciudadano o empresa iniciará todos trámites y que se describe a continuación. Dicha parte privada llevará incorporado un módulo de Gestión del Trámite que permitirá a los usuarios internos designados por CESMA (Gestores de Expedientes) gestionar todo el proceso relacionado con la solicitud requerida.

La tramitación de solicitudes contemplará los siguientes pasos:

- Autenticación del ciudadano o la empresa mediante medios digitales (Certificado Digital, DNle, etc.), así como, opcionalmente, con un conjunto de claves proporcionadas por CESMA. Si el usuario determina que actúa en representación de una empresa, este módulo se comunicará con el módulo de Gestión de la Representación (que posteriormente se describe) para determinar la validez de la misma. La autenticación utilizará los mecanismos proporcionados por la plataforma de firma para validar el certificado proporcionado por el interesado o beneficiario.
- Cumplimentación del formulario correspondiente al trámite y generación del archivo de solicitud con huella de los documentos adjuntos, firmado por el certificado del interesado y con sello de tiempo.
- Llamada al Registro Electrónico para anotar dicha solicitud y generar el correspondiente justificante de registro, en base a una plantilla, y firmado con el sello electrónico de CESMA y con el sello de tiempo correspondiente. Asimismo, se enviará un correo electrónico al interesado con copia del justificante. Este mismo proceso debe producirse cada vez que un interesado aporta información o documentación dentro del trámite.
- Inicio automático de un flujo de tramitación correspondiente a la solicitud recibida, mediante la creación de una tarea pendiente en el buzón de tareas del usuario/os gestor interno del expediente en CESMA, con toda la información del trámite.

Los ciudadanos y empresas podrán acceder a consultar el estado de los trámites iniciados desde la plataforma, para lo cual se deberán identificar digitalmente. Dentro de la Sede Electrónica se incluirán diferentes apartados que mostrarán información concreta del interesado:

- Solicitudes: donde se visualizarán todas las solicitudes realizadas en los diferentes trámites con una visión global de participación. Aquí también se podrá proceder a aportar datos y documentos necesarios que se consideren.
- Representaciones: desde donde se podrá gestionar las representaciones de una empresa, estas representaciones habilitarán el acceso en la Sede Electrónica.

- **Notificaciones:** donde se visualizará la información de las notificaciones electrónicas recibidas y donde el ciudadano o empresa las aceptará o rechazará, de acuerdo a las especificaciones legales de gestión de las notificaciones. El módulo de notificaciones pondrá a disposición de los usuarios las notificaciones en la sede a partir de su creación en el gestor de expedientes.

La información del estado del trámite estará relacionada con la información que CESMA desee publicar, de forma que se podrá disponer de dos campos estado, una para la tramitación interna y otro para la información al ciudadano o la empresa, estableciéndose una equivalencia entre ambos. Esta dualidad aportará mayor flexibilidad a los gestores internos que podrán administrar de forma más eficiente la información.

De igual forma, si fuera necesario aportar documentación por parte del usuario, esta información se mostraría en la Sede y al aportarla se remitiría al gestor de expedientes para que continuara con el proceso.

## **5. Representantes**

Se incluirá dentro de la plataforma, un módulo de gestión de la representación que permitirá a cada interesado definir quiénes son sus representantes para que puedan actuar en su nombre en la Sede electrónica realizando las diferentes operativas habilitadas en la misma.

El módulo de gestión de la representación ofrecerá funcionalidades para diferentes actores de la plataforma, por un lado, para ciudadanos y empresas, que podrán dar de alta representantes y gestionar el alcance operativo de los mismos, y por otro lado para los usuarios tramitadores internos, que podrán validar las representaciones de un tercero para permitir la realización de trámites. Existirá otro tercer tipo usuario del módulo que serán el resto de módulos de la plataforma, como por ejemplo la Sede o el Registro Electrónico, que utilizarán los servicios del módulo de gestión de la representación para validar la representación de un tercero que realice trámites en estos módulos.

### **1. Alta de un representante**

Los ciudadanos y empresas podrán acceder a la Sede electrónica, identificándose con su certificado digital, para incluir representantes en el registro de representantes. Una vez identificado, el usuario podrá dar de alta a nuevos representantes, habilitando después el ámbito de actuación de la representación, determinando si es con carácter general para todos los trámites o específicamente para uno en concreto. Por defecto la representación tendrá carácter general para todos los trámites.

Una persona jurídica o empresa podrá dar de alta tantos representantes como sean necesarios, pudiendo dotar a la representación de un carácter mancomunado si fuera necesario.

La naturaleza de los representantes dados de alta podrá ser de dos tipos:

- **Firmantes,** que son apoderados de la empresa capaces de realizar la firma electrónica necesaria para presentar cualquier tipo de trámite o actuación. Este rol de representante será el principal administrador y el responsable del control absoluto de las personas que representan a la empresa. Se podrán dar de alta más de un usuario administrador, siempre que sea otro representante firmante el que dé de alta al nuevo administrador.
- **No firmantes,** que son representantes interesados que necesitan estar informados mediante notificaciones electrónicas y comunicaciones, pero en ningún caso podrán firmar actuación o solicitud alguna dentro de la plataforma en representación de la empresa.

### **2. Verificación de representante para un trámite**

El proceso de verificación de una representación se producirá de dos formas: la primera de forma manual por un usuario gestor, que desee verificar este punto y la segunda de forma automática, en la Sede, cuando por ejemplo un interesado acceda a la misma indicando que es representante.

Cuando un representante acceda a la Sede y se autentique como tal, se procederá a realizar una consulta en el módulo de la gestión de representaciones con el fin de comprobar la identidad del usuario. Este módulo verificará la correcta representación en todos los aspectos para mostrar

únicamente la información adecuada, tanto en fechas (plazo de representación) como trámites habilitados, no mostrando por ejemplo aquellos trámites para los que no está habilitado.

### 3. Consulta de empresas y representantes registrados

Los usuarios internos de CESMA podrán consultar el repositorio de las empresas y sus representantes registrados, localizándolos por diversos criterios de información, referentes a los datos de los que se dispone para cada uno de ellos (denominación, razón social, CIF, etc.). Además, desde este repositorio se podrán seleccionar las empresas en el momento del envío de invitaciones para los procedimientos que así lo requieran.

## 6. Licitación Electrónica

La plataforma de Oficina Electrónica ofertada deberá incluir un módulo de Licitación Electrónica que se sustentará sobre una serie de pilares fundamentales, cuyo objetivo es dar respuesta a las necesidades específicas de CESMA.

Conceptualmente el módulo de Licitación Electrónica proporcionará mecanismos de interacción electrónica entre CESMA y el licitador ofreciendo diferentes funcionalidades para éste, como son:

- Preparación del expediente para su publicación en las diferentes plataformas PCSP (BOE, DOUE)
- Presentación electrónica de ofertas
- Registro de licitadores
- Carpeta del licitador
- Firma electrónica de contratos
- Notificaciones electrónicas en materia de contratación.

Dentro de las características principales que deberá ofrecer el módulo de Licitación Electrónica, cabe destacar las siguientes:

- Sencillez y usabilidad.
- Adaptación plena a la imagen institucional de CESMA (algo ya apuntado con anterioridad).
- Soporte en línea a licitadores

### 1. Gestión electrónica del expediente de licitación

El módulo de Licitación Electrónica deberá incluir una gestión electrónica del expediente de cara a su licitación, de forma que los usuarios tramitadores de CESMA deberán preparar y nutrir a la plataforma de cierta información del expediente. Las funcionalidades que se requieren son:

- Localización sencilla y ágil de expedientes a través de diversos métodos de búsqueda.
- Acceso rápido al estado de un Expediente permitiendo la definición de perfiles de usuario con diferentes niveles de acceso y privilegios.
- Gestión de la información de los expedientes (origen, fecha de aprobación, importe) identificando el tipo de expediente (contrato de obras, suministros o servicios).
- Generación automática de la documentación oficial que forma parte del expediente y control de los documentos obligatorios en la tramitación del expediente.
- Configuración de la estructura de la oferta, en relación con el número de sobres y documentación a incluir por el licitador en cada sobre. El usuario podrá especificar los documentos a incluir en cada sobre, de esta forma la oferta se recibirá de forma organizada en lugar de mezclada en un único contenedor.
- Planificación de las mesas de contratación, definiendo los asistentes, así como el quórum mínimo requerido.
- Publicación automática de la licitación y los pliegos en los diferentes boletines oficiales y en el Perfil de Contratante de CESMA.
- Gestión electrónica de las mesas de contratación, acceso seguro a las ofertas electrónicas y generación de evidencias de apertura.
- Visualización directa de la documentación, tras la apertura de las ofertas electrónicas, en base a la estructura definida previamente para la oferta, ordenando y clasificando los documentos para facilitar su rápida visualización. Acceso sin necesidad de descarga

previa a los documentos, que se encuentran asociados a los criterios de evaluación o solvencia correspondiente, perfectamente disponibles para su visualización de forma directa.

- Gestión de subsanaciones de documentación en la evaluación de la solvencia administrativa.
- Baremación automática y manual de ofertas a partir de los criterios objetivos y subjetivos definidos para el expediente.
- Envío de notificaciones electrónicas en materia de contratación, en relación con el proceso de tramitación.
- Control de los plazos y vigencias de tareas mediante indicadores e informes.
- Se permitirá la exportación de los datos a Excel, bien directamente desde el gestor de expedientes o mediante la generación de un informe que permita la posterior exportación.
- Adjudicación de cada lote al licitador propuesto como adjudicatario
- Elaboración de la propuesta de adjudicación de la mesa de contratación y remisión de las notificaciones correspondientes.
- Puesta a disposición del licitador del contrato en la plataforma para su firma electrónica.

## 2. Registro de licitadores

El módulo de Licitación Electrónica proporcionará un sistema sencillo de registro de personas físicas, representantes y autónomos. Este sistema de registro estará disponible en la página principal de la plataforma, sin necesidad de ninguna autenticación previa, de hecho, la navegación por el tablón de convocatorias abiertas, tampoco requerirá ningún tipo de autenticación.

Los licitadores se darán de alta en diferentes categorías ofreciendo el módulo la posibilidad de almacenar los datos y documentos propios de las empresas licitadoras, incluyendo información básica del licitador junto con su código o códigos CPV relacionado, su ámbito geográfico, fotocopia del NIF o CIF, la Escritura de Constitución de la Empresa, etc.

Si, por el contrario, el licitador ya se encuentra registrado, podrá acceder a otro menú en el que dispondrá de otras operaciones, como modificar sus datos y/o la documentación ya existente, (por ejemplo, en caso de que ésta haya caducado), o también acceder a su buzón de mensajes donde podrá encontrar todas aquellas comunicaciones electrónicas que CESMA haya realizado a dicho licitador, incluidas invitaciones oficiales a licitaciones.

La solución permitirá identificar de forma sencilla a los licitadores invitados a un procedimiento sin publicidad, partiendo del registro de licitadores comentado previamente, en el cual es posible realizar una búsqueda filtrando por cualquiera de los campos de información existentes, como el CPV o el ámbito geográfico. A partir del resultado del filtro se podrán incorporar dichos licitadores a la selección de invitados a participar en el procedimiento. El sistema en este punto, procederá a enviar las invitaciones a todos los licitadores seleccionados de forma automática, optimizando el proceso y haciéndolo transparente para el usuario tramitador interno. Además, el registro permitirá notificar de forma proactiva a los licitadores ante licitaciones que se adecuen a sus circunstancias y características aportadas en el registro realizado.

## 3. Publicación de la licitación

El módulo de Licitación Electrónica permitirá la publicación de forma nativa, de la información relevante, en los diferentes Boletines y Plataformas Oficiales.

De forma unificada y desde un único punto de entrada se procederá a publicar la licitación en el Perfil de Contratante de CESMA (si es necesario) y en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Existirá una completa sincronización de la información entre ambos entornos a partir de una publicación integrada en los mismos.

Para la publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), la solución dispondrá de una serie de conectores que, utilizando las librerías CODICE, permitirán la publicación de la información referente a las licitaciones y adjudicaciones que CESMA realice.

A través de esta integración con la Plataforma de Contratación del Sector Público se podrá también automatizar la publicación en el BOE y DOUE en función de la necesidad de realizar estas publicaciones de acuerdo al tipo de contrato y procedimiento objeto del expediente.

Es requisito imprescindible la integración con PCSP para permitir la publicación automática en BOE y DOUE, ya que ésta se realiza a través de esta plataforma.

## 4. Presentación electrónica de ofertas

Una de las posibilidades que deberá disponer un licitador a través del módulo de Licitación Electrónica, será la de presentar ofertas a un contrato de forma telemática con todas las garantías debidas y necesarias, así como presentar documentación para la subsanación de defectos en la presentación de ofertas, contemplando los siguientes puntos:

- Firma digital del documento por la empresa licitadora.
- Cifrado en origen, en el ordenador del propio licitador, única forma de garantizar la confidencialidad de las ofertas (lacrado digital combinando técnicas criptológicas con la verificación fehaciente de fechas a través de los servicios presentados por una Autoridad de Sellado de Tiempo para evitar su lectura hasta el momento de la apertura de plicas.
- Desbloqueo de la información tras la apertura de la Mesa de Contratación.
- Asistencia telemática al proceso de apertura, tanto por los miembros de la Mesa como por los licitadores presentados.

Solo en el momento de la presentación, el licitador deberá conectarse a internet para enviar directamente la oferta, que será registrada en la plataforma y cuyo registro electrónico generará un justificante fehaciente de dicha presentación.

Como resultado de la presentación de una oferta el sistema confirmará al licitador la recepción con los siguientes datos:

- Número de referencia en el registro de entrada.
- Fecha y hora de registro de la operación.
- Código CSV para la comprobación de datos
- Descarga de un documento justificante de la operación

Este mismo sistema se utilizará para el envío de documentación en otras fases de tramitación del expediente, como puede ser durante la fase de apertura de los sobres administrativos, en caso de que el licitador deba presentar alguna documentación adicional para subsanar esta documentación. La documentación de subsanación se presentará con las mismas garantías y controles que una oferta completa.

De igual forma se podrá utilizar para gestionar las diferentes fases de negociación en procedimientos negociados, facilitando el envío de las correspondientes ofertas de mejora hasta la finalización del procedimiento.

El procedimiento para la presentación electrónica de ofertas se puede resumir en los siguientes pasos:

- i. El proceso se iniciará cuando el usuario tramitador de CESMA defina los sobres que componen el expediente, de manera que el sistema creará automáticamente un conjunto de claves de cifrado asimétrico.
- ii. Cuando el licitador rellene los sobres y proceda a su envío telemático, el sistema le solicitará la firma de todo su contenido.
- iii. Tras la firma, el sistema cifrará cada sobre una primera vez con una clave aleatoria, más una segunda vez con la clave pública generada al comienzo del proceso. De esta manera se imposibilitará el descifrado y consulta de los sobres, ni tan siquiera para el propio licitador que los ha firmado.
- iv. Los sobres cifrados se archivarán en el módulo de Custodia hasta su apertura.
- v. Llegado el momento de la apertura de cada uno de los sobres, y no antes, el sistema solicitará a los miembros de la mesa la introducción de sus contraseñas. Y únicamente cuando concurra el quórum mínimo de los miembros de la mesa, y se introduzcan las claves correctamente, el sistema desbloqueará los sobres, descifrándolos y creando los asientos asociados a los expedientes de los licitadores.

Adicionalmente la plataforma proveerá un mecanismo ante la imposibilidad de presentar una oferta a tiempo por parte de un licitador por algún tipo de problema técnico achacable al módulo de Licitación Electrónica.

Para solventar esta situación, y aunque la disponibilidad garantizada de la plataforma debe ser de casi el 100%, se creará un mecanismo de huella única (HASH) que funciona de la siguiente forma:

En caso de problemas técnicos de última hora que puedan imposibilitar la presentación de la oferta, con este mecanismo y sin necesidad de estar conectado, el licitador procederá a generar

este Hash y a enviarlo al Órgano de Contratación por cualquier medio incluso el fax o el correo regular.

De esta manera contará con un plazo extra de 24 horas (según el TRLCSP) para enviar la oferta original que se encuentra en su ordenador y que necesariamente tiene que coincidir con este Hash.

*“...el envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse en dos fases, transmitiendo primero la firma electrónica de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta propiamente dicha en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada”*

Una vez recibida la oferta por parte del Órgano de Contratación podrá generar a su vez dicha huella de la oferta y contrastarla con la recibida previamente por parte del licitador. La coincidencia deberá ser total y en caso contrario implicará que la oferta habrá sido modificada después de su cierre y de la generación de la huella, lo que invalidará su aceptación en el proceso. Este mecanismo es una de las buenas prácticas del Golden Book de la Comisión Europea.

#### 5. Recepción de ofertas

Una vez concluida la publicación de la licitación en los diferentes medios correspondientes, se establecerá el plazo de recepción de ofertas.

En esta tarea se contemplará la posible presentación mixta de ofertas, es decir que puedan llegar ofertas en papel u ofertas electrónicas.

Con los datos del conjunto de ofertas recibidas se procederá a elaborar el correspondiente informe, para lo cual el usuario dispondrá nuevamente de una plantilla modelo.

Esta tarea se mantendrá activa hasta que se alcance el correspondiente plazo límite de presentación de ofertas.

El módulo de gestión de expedientes de Licitación Electrónica ofrecerá la posibilidad de presentación de ofertas mixtas, esto es, para un mismo expediente unas ofertas podrán presentarse de forma electrónica por medio del Portal de licitación electrónica y otras ofertas podrán tener formato físico, las presentadas presencialmente. Será el Pliego configurado CESMA el que determinará la vía por la que se permite la presentación de ofertas a cada expediente.

La plataforma indicará al usuario tramitador en el momento de apertura de sobres la naturaleza de cada oferta.

En la apertura de sobres se indicarán las propuestas físicas y las electrónicas. En el acto de apertura de la mesa, se abrirán los sobres electrónicos mediante un botón de la aplicación y de forma manual se abrirán los sobres físicos

En la baremación de las diferentes mesas se dejará constancia del método de presentación de cada oferta. Aquellos criterios de valor presentados electrónicamente se mostrarán cumplimentados de forma automática.

#### 6. Mesas de apertura

El sistema de gestión del expediente de licitación, permitirá completar la configuración de todas las mesas de contratación, establecerá la fecha y hora de celebración, así como los integrantes de cada una de las mesas en función del número de sobres que se definieron para el expediente. Esta configuración de mesas implicará indicar fecha y hora de celebración, así como los integrantes de cada una de las mesas, los posibles suplentes y el quórum mínimo requerido.

Será importante definir el número de exenciones máximo por cada perfil para definir el quórum de la mesa

Esta información será relevante en el momento de la apertura de los sobres, ya que se requerirá la autenticación de dichos integrantes.

Una vez recibidas todas las ofertas, el proceso de tramitación avanzará hasta llegar a la fase de Gestión electrónica de las Mesas de Contratación.

La solución ofertada verificará el cumplimiento de la Fecha de Apertura de cada una de las mesas y no permitirá el acceso hasta dicho momento.

A partir de ese momento se procederá al Acto de apertura de la mesa, para lo cual se solicitará a los integrantes definidos para dicha mesa, que se identifiquen en la solución.

La autenticación de los diferentes miembros de la mesa se podrá realizar también mediante su certificado digital de empleado público, validando el certificado y el NIF asociado a dicho miembro de la mesa.

Se verificará también que existe el quórum mínimo exigido en la constitución de la mesa de contratación.

Una vez autenticados e identificados los integrantes de la mesa, se podrá proceder a realizar las tareas propias de la Mesa de Contratación, en función del sobre abierto.

La solución ofertada permitirá realizar la apertura de ofertas, así como su baremación, verificará el cumplimiento de la Fecha de Apertura de cada una de las mesas y no permitirá el acceso hasta dicho momento. En la apertura de los sobres de un expediente se mostrarán las presentaciones electrónicas y las físicas y una vez abiertos los sobres se determinará la participación de cada propuesta en los diferentes lotes del expediente:

Una vez abiertos los sobres, el usuario tramitador de CESMA podrá comenzar la baremación de cada una de las propuestas. En esta evaluación se verá claramente la oferta presentada por el licitador de forma electrónica respetando la estructura de sobres y criterios.

El módulo de gestión de expedientes de licitación ofrecerá al usuario tramitador de CESMA en las distintas tareas de los procedimientos, las plantillas a generar.

El usuario tramitador seleccionará el modelo de acta necesario y el sistema generará el documento que posteriormente podrá ser firmado por los usuarios necesarios. Una vez se reciba dicho documento firmado se dará por válido y continuará el proceso a la siguiente tarea definida en el flujo

#### 7. Evaluación de las propuestas

En el siguiente paso del flujo de tareas que debe contemplar el sistema, la Mesa accederá a la información de cada sobre e indicará por cada licitador el estado de cada criterio. Cada licitador si no cumple algún criterio podrá ser subsanable y el órgano gestionará esta subsanación, lo notificará al licitador y seguirá con la evaluación.

En cada una de las mesas el usuario gestor interno de CESMA dispondrá de la correspondiente plantilla para la generación del Acta de apertura de la mesa

En el caso de criterios puntuables, se tendrá la posibilidad de introducir la puntuación obtenida por cada licitador para cada criterio, y la solución obtendrá la suma ponderada de los mismos.

Igualmente, para los criterios objetivos, una vez introducido el valor, la solución obtendrá la puntuación ponderada aplicando la fórmula específica definida para cada criterio.

La solución mostrará el total de puntuación obtenido por cada licitador presentado y nos recomendará el Adjudicatario.

Este informe de valoración llegará a la mesa de contratación que procederá a introducir las puntuaciones subjetivas para cada oferta presentada.

Las ofertas se podrán evaluar de forma automática en el progreso de gestión del expediente.

Esta evaluación de criterios objetivos estará sujeta a la aplicación de forma automática de las fórmulas definidas para cada criterio.

El sistema ofertado procederá a evaluar cada criterio aplicando la fórmula y teniendo en cuenta todos los valores de la misma, por ejemplo, ofertas económicas más baja, o media de las ofertas realizadas, así como otros valores que se hayan definido por el usuario tramitador interno de CESMA

Para cada licitador y criterio se introducirá el valor, y el sistema calculará automáticamente la puntuación obtenida en base a la fórmula previamente definida.

Como resultado final se obtendrá el listado de licitadores y puntuaciones de criterios objetivos

#### 8. Clasificación de las propuestas y propuesta de la Mesa.

Una vez evaluadas las ofertas el sistema procederá a realizar la propuesta de adjudicación del expediente.

En esta tarea el usuario gestor interno de CESMA visualizará un resumen final de la puntuación parcial y total obtenida por cada licitador, para cada lote que pueda tener definido el expediente.

En base a esta información, la plataforma resaltará el licitador con mayor puntuación de forma que sea propuesto como adjudicatario de la licitación.

Al seleccionar dicho licitador se le asignará como adjudicatario y se introducirá su información asociada al expediente.

Es importante resaltar que la propuesta de la Mesa se realizará de forma unificada para todos los lotes de un expediente, pero a partir de este momento su adjudicación y formalización se tramitará de forma independiente por cada lote, evitando de esta manera retrasar la tramitación de todo el expediente por incidencias en la tramitación en uno de sus lotes.

La Mesa deberá poder proponer a varios licitadores, para poder cubrir los procesos de homologación en sistemas de racionalización.

#### 9. Fiscalización y Adjudicación

Aceptada la documentación remitida por el licitador propuesto como adjudicatario se procederá a aprobar la propuesta de adjudicación.

El Departamento Jurídico en este caso procederá a acceder a la plataforma para realizar la tarea correspondiente.

En este caso indicará la aprobación o rechazo de la propuesta de adjudicación realizada, para lo cual dispone de toda la documentación del expediente, así como de la información de las validaciones y aprobaciones realizadas previamente sobre el mismo.

Una vez aprobada la propuesta de adjudicación por parte de jurídico, se procederá a generar por parte del departamento de Contratación de la Resolución de adjudicación.

Se procederá a adjudicar el expediente o lote al adjudicatario propuesto y que haya remitido correctamente la documentación.

Se completará la información de la adjudicación introduciendo la duración definitiva del contrato y el importe de adjudicación.

#### 10. Notificaciones electrónicas en materia de contratación

La solución propuesta ofrecerá pleno cumplimiento a la remisión de notificaciones electrónicas, en materia de contratación, en los términos mencionados y en los determinados por la Ley 11/2007. La propuesta incorporada será la de notificación por comparecencia, mediante la puesta a disposición de la misma en el módulo de Licitación Electrónica.

El licitador deberá autenticarse en la plataforma para acceder a la visualización de sus notificaciones. La plataforma, gestionará el acceso, identificación y aceptación de las notificaciones por parte de los licitadores, que previamente recibirán un correo electrónico informativo de la puesta a disposición en el portal de una nueva notificación.

La plataforma permitirá la creación de una nueva notificación por parte de los usuarios designados de CESMA, durante la tramitación de un expediente.

- Envío de notificaciones de subsanación de documentación administrativa.
- Envío de notificaciones para invitar a presentar oferta en un procedimiento negociado sin publicidad.
- Notificación para participar en una subasta electrónica
- Notificaciones del resultado de la adjudicación del contrato a los licitadores.
- Requerimiento de la documentación necesaria al contratista una vez adjudicado el proyecto.

Para acceder al contenido de la notificación, el interesado deberá identificarse con su certificado digital y posteriormente firmar el acuse de lectura de la notificación, que se almacenará para continuar conformando el expediente electrónico.

Dicha aceptación provocará el acceso al contenido de la notificación, además de la generación de la evidencia electrónica de dicho acceso.

El acuse de recibo generado se conformará en base a un archivo XML firmado digitalmente y un archivo PDF como visualización de dicho justificante de acceso.

También se controlará, si pasados diez días sin acceso por parte del cliente, se considera la notificación rechazada automáticamente.

#### 11. Carpeta del licitador

El módulo de Licitación Electrónica dispondrá de una zona privada para el licitador en la que se recogerá toda la información de los diferentes procesos administrativos remitidos por CESMA o contestados por el propio licitador.

El acceso a esta zona requerirá la autenticación del licitador mediante DNLe o certificado digital, siendo válido el de cualquier entidad reconocida.

Una vez identificado, el licitador podrá acceder a visualizar toda la información en su relación por medios electrónicos con CESMA.

En este apartado el licitador podrá visualizar por ejemplo la información de aquellos expedientes a los cuales ha presentado oferta, para conocer su estado de tramitación e incluirá también elementos como:

- Invitaciones a procedimientos negociados o restringidos.
- Acceso al módulo de subasta electrónica, para participar en una subasta a la cual ha sido previamente invitado.

- Aclaraciones en relación a los expedientes a los cuales ha presentado oferta, desde el mismo Portal puede presentar la aclaración solicitada.
- Comunicaciones informativas, por ejemplo, de cambios en las fechas de apertura de los diferentes sobres de la licitación, o del inicio de nuevos procedimientos.

#### 12. Firma electrónica de contratos

Otra de las funcionalidades que deberá incluir el módulo de Licitación Electrónica será la de permitir la interacción de los usuarios de CESMA y del licitador adjudicatario para la firma del contrato. Para alcanzar esta finalidad se crearán apartados de firma en el Portal de Licitación, siendo un espacio, que permitirá a los usuarios que intervienen en la firma la visualización de los contratos pendientes de firma o los ya firmados.

En este apartado se tendrá siempre visible el documento a firmar y su información relacionada, indicando en tiempo real el estado de firma del documento.

#### 13. Acceso a Notificaciones electrónicas

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 41 establece las preferencias de envío de notificaciones por medios electrónicos y regula los términos en los que éstas se deben producir. La plataforma propuesta ofrecerá pleno cumplimiento a la remisión de notificaciones electrónicas en los términos mencionados y en los determinados por la Ley 11/2007. La propuesta incorporará, además del envío por correo electrónico del acuse de recibo, la de notificación por comparecencia, mediante la puesta a disposición de la misma en la Sede electrónica.

Se contemplará un módulo de notificaciones electrónicas para la creación y envío de notificaciones electrónicas al interesado. Éste accederá a la Sede electrónica donde tendrá oportunidad de visualizar las notificaciones remitidas por la CESMA relacionadas con otros trámites no ligados a la contratación (las notificaciones asociadas a los procedimientos de contratación serán accesibles desde el portal de licitación). Este módulo ofrecerá una serie de capacidades funcionales y elementos de integración con el resto de módulos de la plataforma.

#### 14. Fiscalización de los contratos.

La solución ofertada contemplará de forma nativa, el intercambio de información con otros sistemas de forma automática mediante la generación de los documentos con los datos precisos. De esta forma se permitirá crear los documentos formales que identifiquen los diferentes contratos que deben notificarse según el tipo de contrato y su cuantía.

#### 15. Auditoría y trazabilidad.

La solución ofertada tendrá la posibilidad de configurar el seguimiento de los cambios realizados en un Expediente, de forma que se registren las modificaciones hechas en los campos de indexación y el usuario que los realizó, así como los cambios realizados en los documentos asociados al expediente, si se produce el caso.

Este sistema de auditoría creará una nueva versión de cada documento que se modifica asociado al expediente.

Este mecanismo ofrecerá una trazabilidad completa de todas las acciones realizadas sobre un expediente concreto.

La solución proporcionará también la posibilidad de configurar un control estadístico de las acciones realizadas por los usuarios dentro del sistema, facilitando su posterior explotación.

Esta información se almacenará en una tabla de base de datos accesible para su explotación, incluyendo información del usuario, IP, fecha y hora y actuación realizada.

#### 16. Interoperatividad y seguridad.

La solución propuesta cumplirá el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Contratación y Licitación Electrónica, cumpliendo los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios. El adjudicatario dispondrá de la **UNE ISO/IEC 27001**, Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad en la Información, que garantiza el manejo más estricto de la información de carácter privado o confidencial por parte de su personal según los más altos estándares de calidad.

En este sentido, con el objetivo de adecuación a los más altos requisitos técnicos, funcionales y de seguridad, el modelo adoptado para la implantación será el de **nube privada**, de acuerdo a las definiciones establecidas por la Guía CCN-STIC-823 **Seguridad en entornos cloud** en el marco del ENS, permitiendo una fácil integración en la red SARA y el acceso a todos los servicios en ella disponibles.

#### 17. Integración con la PSCP

De forma unificada y desde un único punto de entrada se procederá a publicar la licitación en la Plataforma de Licitación Electrónica ofertada y en la Plataforma de Contratación del Sector Público, si se desea. Existirá una completa sincronización de la información entre ambos entornos a partir de una publicación integrada en los mismos.

La publicación se realizará por medio de los servicios web proporcionados por éste de forma que se independice el proceso y sea transparente para el usuario de CESMA.

### 7. Integración con otros sistemas de información actualmente existentes en el back-office de CESMA

La plataforma ofertada debe contemplar la posibilidad de integración de la misma con el conjunto de aplicativos que forman parte del backoffice de CESMA, mediante el uso de la plataforma de integración distribuida nativa de la nube *Red Hat Fuse*.

### 8. Requerimientos técnicos y de seguridad

- La empresa que resulte adjudicataria deberá definir e implementar la correspondiente securización para todos los componentes y funcionalidades objeto del presente expediente. Estas políticas de seguridad de cada uno de los componentes deberán quedar recogidas como entregable del proyecto en un documento específico.
- La empresa adjudicataria será responsable de las medidas de seguridad que sean necesarias sobre la infraestructura hardware, software y redes de comunicaciones que se utilicen en la plataforma de Oficina Electrónica y en todos los componentes descritos en el presente pliego.
- En relación a esto, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de incluir dentro del documento entregable de Políticas de seguridad citado anteriormente, un listado de puertos TCP/UDP y de URLs que sean necesarios para el funcionamiento de la plataforma, con objeto de habilitar las reglas y políticas necesarias en firewalls y proxys internos de CESMA.
- Todos los servicios (web services, API, etc.) publicados, deberán implementar mecanismos de seguridad que permitan establecer la identidad del usuario antes de acceder a cualquier servicio y proporcionar la autorización funcional y de datos.
- La empresa que resulte adjudicataria deberá poder asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en lo relativo a los componentes objeto del presente Pliego, mediante pruebas de seguridad correspondientes y certificadas en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categorización de sus sistemas en nivel medio.
- De igual modo, la empresa que resulte adjudicataria también deberá tener en cuenta todos los requisitos que marca la Agencia Española de Protección de Datos, basados en la normativa vigente y en las recomendaciones de la AEPD, con especial acento en la observancia del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el LOPDGDD que transpone dicho reglamento a la legislación española.
- La empresa que resulte adjudicataria deberá diseñar la seguridad de todos los elementos que conformen cada componente, y en particular, los asociados a la capa de sensorización, con las directrices básicas para proteger sistemas expuestos a internet pública.
- La empresa que resulte adjudicataria habilitará mecanismos que garanticen la seguridad de los datos, para prevenir los accesos no autorizados.
- La plataforma de Oficina Electrónica deberá poder almacenar los logs de los accesos y actividades de todos los componentes de forma centralizada para su monitorización.

- El conjunto de normas y aplicación de las mismas en materia de seguridad de la información y los sistemas (cumplimiento normativo, backup y restoring, monitorización e integridad de los sistemas de información, seguridad de las comunicaciones, defensa antimalware, etc.) referidos específicamente a los componentes objeto del presente pliego, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

## 5. PLAN DE IMPLANTACIÓN

Una vez se haya materializado la adjudicación del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un máximo de 3 meses naturales para la implantación y puesta en producción de la plataforma de Oficina Electrónica.

### 1. Dirección y organización de los trabajos.

CESMA designará un Responsable del Contrato, responsable de la dirección y ejecución del mismo, ante quien responderá el Jefe de Proyecto de la empresa que resulte adjudicataria. Igualmente, CESMA designará, para asistir al Responsable del Contrato, un Comité de Seguimiento de la ejecución de los trabajos respecto a alcance, plazo, calidad y cumplimiento de requisitos, tanto técnicos como funcionales.

El seguimiento y control de los trabajos se efectuará sobre las siguientes bases:

- a. Seguimiento continuo de la ejecución de los trabajos mediante despacho entre el Responsable del Contrato y el Jefe de Proyecto.
- b. Informes periódicos semanales que recojan el avance detallado de los trabajos, así como las eventuales desviaciones respecto a lo planificado, el análisis de su impacto, y las propuestas del Jefe de Proyecto sobre acciones correctoras. Estos informes serán directamente discutidos con el Responsable del Contrato o con el Comité de Seguimiento presidido por el primero, según disponga éste.
- c. Informes y reuniones ad hoc sobre aspectos parciales del proyecto.
- d. Entregables suministrados por el Jefe de Proyecto al Responsable del Contrato. El equipo de trabajo del licitador que resulte adjudicatario deberá levantar un acta de cada una de las reuniones celebradas.

### 2. Equipo de trabajo y lugar de realización de los trabajos

El equipo de trabajo ofertado por el licitador estará constituido por un equipo base completado con otro de perfiles técnicos necesarios para componentes y servicios que eventualmente los exijan. A tales efectos, la estructura mínima de equipo de proyecto ofertada será la siguiente:

- a) Equipo base:
  - Responsable de Contrato: Ejecutivo de la adjudicataria con suficiente autoridad para tomar decisiones respecto a la gestión del contrato.
  - Jefe de proyecto: Con al menos 3 años de experiencia profesional TIC y en materia de Administración Electrónica. Sus funciones serán la dirección del proyecto y sus trabajos, así como la organización y dirección del equipo de trabajo. Responderá ante el responsable del contrato de CESMA.
  - Técnico Especialista en materia de Administración Electrónica: Con al menos 2 años de experiencia en materia de Administración Electrónica. Será el responsable directo de la implantación de la Plataforma.

- Analista-programador: Con experiencia de al menos 2 años como Programador, con la misión de colaborar en la implantación y puesta en producción de la Plataforma.

b) Equipo de apoyo:

- Consultor especialista en Administración Electrónica, con 3 años de experiencia.
- Formador en el uso de la plataforma.

Las labores globales de dirección de todos los trabajos, gestión del proyecto y resolución de posibles incidencias, serán responsabilidad del equipo de trabajo propuesto por el licitador.

El lugar de realización de los trabajos propios del contrato, se guiará por las siguientes reglas de actuación:

1. Las reuniones de planificación, seguimiento y control de los trabajos o de eventuales modificaciones de las condiciones del contrato, se celebrarán por videoconferencia.
2. En caso de ser necesaria alguna reunión presencial, ésta se celebrará en alguna de las delegaciones de CESMA, previo acuerdo con el adjudicatario.
3. El desarrollo de los trabajos se realizará en la sede del adjudicatario.
4. En caso de ser necesaria la realización de algún trabajo o tarea en alguna sede de CESMA, los gastos de desplazamiento correrán a cargo del adjudicatario.

### 3. Entregables del proyecto.

1. Plan del proyecto, conteniendo las fases, actividades, hitos alcanzados y plazos de ejecución.
2. Documento de Políticas de seguridad.
3. Plan de contingencias con el protocolo de recuperación o salvaguarda ante contingencias graves o desastres.
4. Plan de formación detallado.
5. Informes de seguimiento y control del proyecto.
6. Actas de las reuniones formales de seguimiento.
7. Plan de pruebas del sistema.
8. Informe de Cierre de Proyecto.
9. Manual de usuario.
10. Para cada componente de la plataforma suministrado por el adjudicatario:
  - a. Análisis de Requisitos.
  - b. Documento de Análisis y Diseño.
  - c. Plan de pruebas técnicas del componente

### 4. Formación.

El Plan de Formación que se detalle deberá, en función del modelo propuesto, recoger un conjunto de aspectos y pasos tales como los siguientes:

- Determinación de perfiles/roles.
- Definición de competencias necesarias para cada rol.
- Inventario de competencias existentes, para deducirlas de las necesarias.
- Identificación de necesidades formativas.
- Relación de materias formativas.
- Matriz de personas/materias.
- Metodología y herramientas de la formación.
- Determinación y diseño de cursos.
- Dirección y gestión del Plan.

Los perfiles y roles necesarios se distribuirán en tres grupos:

- a) **Usuarios funcionales**, es decir, empleados que deberán relacionarse con la plataforma para su gestión: Registro, Tramitación, etc.
- b) **Responsables funcionales**: habitualmente directivos de CESMA responsables de los usuarios funcionales y, por tanto, los llamados a aceptar los productos del proyecto.
- c) **Profesionales informáticos de CESMA** que deban relacionarse con la plataforma y que tendrán permisos de Administrador sobre la plataforma.

Las competencias técnicas y, por tanto, las materias formativas deberán estar en función de las características y necesidades de cada uno de estos grupos. A su vez, dentro de los tres grupos, las necesidades formativas estarán en función de los módulos de la plataforma con los que se vayan a relacionar.

El plan detallado de formación deberá precisar al menos lo siguiente:

- Matriz de perfiles/materias, es decir, qué materias formativas corresponden a cada perfil de los antes descritos.
- Duración en horas de cada una de las materias.
- Número máximo de asistentes por aula y edición.
- Duración de las sesiones.
- Ediciones de cada curso.
- Configuración de los cursos a impartir: materias, horas, material de apoyo, etc.
- Modalidad de cada curso: presencial, *e-learning* (formación *online*) o híbrida.
- Calendario y lugar de impartición.

La propuesta deberá incluir un mínimo de **20 horas** de actividades formativas del licitador, según el plan propuesto. Se valorará el aumento de ese número de horas formativas.

Se realizará una Jornada de Comunicación Interna con una duración mínima de 2 horas, con presentaciones bien elaboradas de apoyo, en las que se expliciten los beneficios de la nueva plataforma, sus objetivos, evolución y puesta en marcha, la obligación legal que enmarca el proyecto y la necesidad general de innovar y evolucionar, todo ello orientado a la mejora del servicio que presta CESMA. Se valorará la realización de una segunda jornada informativa.

La propuesta formativa incluirá, además, un entorno de Pruebas orientado al adiestramiento de los usuarios de la plataforma que CESMA considere necesarios, en el que se instalará una réplica exacta del entorno de producción, pero con ciertas características:

- Operará sobre datos supuestos de prueba.
- Todos los potenciales usuarios tendrán derecho de acceso libre y permisos de alta, captura, procesamiento, consulta, baja, etc. de datos, documentos y expedientes, incluso si fueran reales, sin ningún efecto jurídico ni de gestión.
- Se incorporará un primer conjunto de datos supuestos, que se podrán recargar, bajo autorización, borrando todos los datos de prueba anteriores.
- Este entorno será visualmente distinguible del auténtico entorno de producción.
- Tendrá la misma capacidad de acceso *online* a los manuales y tutoriales.
- Las actualizaciones del entorno de producción se replicarán sobre el entorno de pruebas.

Se contemplará también la realización, a partir del segundo año de contrato, de cursos de formación a nuevos usuarios y de reciclaje para los usuarios iniciales ante nuevas funcionalidades que se puedan desarrollar en la plataforma. El número mínimo será de 10 horas anuales.

## 6. ASISTENCIA TÉCNICA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Tras el periodo de 3 meses, en los cuales se debe de realizar la implantación, la formación y la entrada en producción de la plataforma, se iniciará el periodo de asistencia técnica, soporte y mantenimiento que durará hasta la finalización del contrato. Las características mínimas de estos servicios serán:

- Disponibilidad de un servicio a modo de Call-Center (Centro de Llamadas) para la gestión de la asistencia técnica y soporte al usuario. El licitador documentará los servicios que en esta materia pondrá a disposición de CESMA, para lo que el licitador que resulte adjudicatario se comprometerá a estos Acuerdos de Nivel de Servicio:
- Atención de incidencias y tiempos de respuesta:
  - La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de CESMA las siguientes vías de notificación de incidencias:
    - Correo electrónico, en horario de 24 horas al día los 7 días de la semana.
    - Telefónicamente, en horario laboral de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes, en el teléfono que designe el adjudicatario a tal efecto.
  - Tiempo de respuesta: dos (2) horas desde la notificación hasta el inicio de resolución del problema. Se valorará una reducción del tiempo de respuesta.
  - Tiempo de resolución: cuatro (4) horas desde el inicio de resolución del problema hasta su solución. Se valorará una reducción del tiempo de resolución.
- Ante incidencias sobre el funcionamiento operativo de la plataforma o desajuste funcional de alguno de sus componentes, el adjudicatario estará obligado a dar respuesta operativa.
- Si las incidencias o contingencias ocurridas supusieran un riesgo considerable ante la posible pérdida de información o comprometiendo la continuidad del negocio, se deberá poder poner en marcha, de la mano del adjudicatario, la activación del protocolo de recuperación o salvaguarda ante contingencias graves o desastres, mediante el Plan de Contingencias que deberá aportar.
- El servicio de soporte, podrá complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario.
- Soporte y Asistencia Técnica a usuarios ante dudas o incidencias en el manejo de la aplicación.
- Soporte y Asistencia Técnica al personal técnico informático de CESMA en la normal operación, parametrización y configuración de la plataforma.
- Mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo, incluyendo la actualización de versiones de la propia plataforma ante cambios tecnológicos.

Se incluirá dentro de la oferta económica general, una bolsa de horas de trabajo anual para la realización de modificaciones y la inclusión de nuevas funcionalidades, trámites, etc., sobre la plataforma en función de las necesidades futuras de CESMA, con un mínimo de 20 horas anuales. Se valorará el aumento de horas incluidas en la bolsa ofertada.

## **7. FACTURACIÓN**

Respecto a la facturación durante el primer año de contrato, se procederá a abonar la mitad del importe total de esa primera anualidad, como máximo a los 30 días naturales de la adjudicación del contrato, mediante la correspondiente factura emitida por el adjudicatario. El importe restante se abonará a los 6 meses de la puesta en producción de la solución contratada, tras la emisión de la factura correspondiente.

El resto de anualidades a partir del segundo año de contrato se abonará en su totalidad al principio del mismo, hasta la finalización del contrato.

La facturación y liquidación de todos los servicios contratados mediante bolsa de horas se llevará a cabo, según el precio de adjudicación y con indicación expresa del nº de contrato, mensualmente respecto de las horas realmente prestadas.

Se devolverá aquella factura en la que no consten todos los parámetros citados.

El adjudicatario podrá remitir la factura formalizada, bien mediante formato de factura electrónica a través del Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado (FACe), con el identificador de CESMA DIR3 (unidad tramitadora, órgano gestor, oficina contable), o mediante factura en formato papel, en el plazo máximo de treinta días naturales desde la prestación del servicio.

Recibida la citada factura, CESMA comprobará la efectiva y correcta recepción de la misma, emitiendo a tal efecto su conformidad en el plazo máximo de treinta días naturales desde la recepción de la factura. Desde este momento CESMA procederá al abono de la factura, sin que el plazo al efecto pueda exceder de treinta días naturales desde la fecha de conformidad.

No obstante, en el supuesto que las facturas resultantes de la entrega de los productos, supongan un importe superior a los cinco mil euros (5.000,00 €) IVA excluido, conforme a lo previsto en el art. 4 de la Ley 25/2013 de 27 de diciembre, la remisión de la factura únicamente podrá llevarse a cabo mediante formato de factura electrónica a través del Punto General de Entrada de Facturas de la Administración General del Estado (FACe).

En el caso que la factura sea remitida con posterioridad al plazo de treinta días naturales desde la prestación del servicio objeto del presente contrato, CESMA procederá a la emisión de conformidad en el plazo máximo de treinta días naturales desde la fecha de presentación de la factura, procediéndose a su pago en el plazo máximo de treinta días naturales desde la fecha de la conformidad.