



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓN DEL CONTRATO PARA EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA PARA AUXILIAR DE SERVICIOS DE PINTO, S.A.U.

1. OBJETO DEL CONTRATO.-

Constituye el objeto del presente contrato el suministro e instalación de un sistema de licitación electrónica con servicio de soporte, bajo la modalidad de software como servicio (SaaS) donde toda la infraestructura tecnológica reside en los servidores del adjudicatario, para Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. para poder dar cumplimiento a la normativa nacional y europea aplicables en esta materia.

2. PROYECTO.-

El proyecto tratará la siguiente información:

- Documentación acreditativa de la capacidad de obrar y de la concurrencia de los requisitos necesarios para contratar, correspondientes a los licitadores.
- Documentación para la selección de candidaturas.
- Ofertas recibidas de los licitadores.
- Comunicaciones y notificaciones electrónicas
- Comunicaciones de todo tipo recibidas de los candidatos y licitadores.
- Información relacionada con la firma electrónica de los documentos recibidos: NIF del firmante, nivel de autorización, etc.
- Información relativa a las distintas fases y estados por los que pasa un proceso de licitación.
- Datos, documentos e información de todo tipo que definan una licitación: fechas límites, pliegos, composición de los sobres, condiciones de apertura de los sobres, procedimiento de adjudicación, tipo o modalidad de contrato, etc.

Los productos a obtener son los siguientes:

- Un subsistema de tramitación y recepción electrónica de solicitudes de participación y ofertas.
- Un subsistema de envío y consulta de ofertas.
- Un sistema de gestión de notificaciones electrónicas, para envío y recepción de todo tipo de comunicaciones y requerimientos, que permita tener constancia de la recepción por parte de las personas e entidades que se relacionan con el organismo.

3. USUARIOS DEL PROYECTO.-

El sistema tiene participantes tanto externos como internos.

Los usuarios externos son denominados operadores económicos y podrán, entre otras, realizar las siguientes funciones:

- Presentar ofertas de licitación y/o solicitudes de participación.
- Recibir notificaciones.
- Enviar comunicaciones.
- Presentar documentación para una licitación.

Los usuarios internos están compuestos por: gestores de contratación y por miembros de la mesa de contratación.

a) Los gestores de contratación realizarán, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir los datos, incluyendo la composición de los sobres (conjuntos estructurados de documentos), de una licitación.
- Enviar notificaciones a los operadores económicos.
- Preparar y enviar anuncios para su publicación en los medios que sean necesarios (Plataforma de contratación del Estado).
- Gestionar los documentos recibidos de los operadores económicos.
- Acceder a los datos de auditoría del proceso de licitación.
- Realizar la apertura electrónica de sobres.

b) Los miembros de la mesa de contratación realizarán, entre otras, las siguientes funciones:

- Realizar la apertura electrónica de sobres en los procedimientos para los que esté establecida su competencia.
- Gestionar los documentos recibidos de los operadores económicos.

4. ENTORNO DEL PROYECTO.-

- Equipo del Proyecto

El equipo del proyecto estará constituido por el personal proporcionado por la empresa adjudicataria y personal designado por Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. tanto del departamento de Informática, Contratación y componentes de la mesa de contratación.



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

Los requisitos que, de forma obligatoria, deben cumplir los integrantes del equipo de trabajo que se designen por parte del adjudicatario son:

- ✓ Dirección del proyecto. El personal destinado a esta labor debe disponer de amplios conocimientos en el área a mecanizar, así como experiencia probada en dirección de proyectos de características similares.
- ✓ Consultores implantadores. Experiencia probada en proyectos similares.

La alteración de los miembros del equipo de trabajo debe ser comunicada a Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. indicando el perfil de los nuevos integrantes del equipo.

Dicho perfil debe cumplir con los requisitos indicados anteriormente.

Será competencia de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. dar por válida la propuesta de cambio, si no lo fuera argumentará los motivos por los cuales no se considera válida.

Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U., se reserva el derecho a declarar incumplido el objeto de este contrato, y a tomar las medidas legales pertinentes en el caso de que, a su criterio, no se garantice la continuidad del desarrollo del proyecto en la forma y tiempo previamente establecidos.

-Lugar

La realización de reuniones y entrevistas necesarias para la coordinación y captación de especificaciones y requisitos del proyecto se desarrollarán en las instalaciones de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.

5. EJECUCIÓN DEL PROYECTO.-

La ejecución del proyecto comprende entre otros, los trabajos detallados a continuación:

- Permitir que los licitadores puedan relacionarse por medios electrónicos a través de la futura plataforma de licitación pública electrónica de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.
- La nueva aplicación, con su licencia pertinente, no tendrá limitación de usuarios.
- Desplegar y poner en funcionamiento la nueva aplicación.
- Diseñar y elaborar el plan de formación de la nueva aplicación a los usuarios de la misma en Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.

El adjudicatario deberá asegurar la formación y la correcta utilización de la herramienta por parte de los empleados de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U., para lo que deberá proponer la formación que estime oportuna y el soporte al usuario. En este sentido, el adjudicatario facilitará la formación necesaria para un mejor aprovechamiento de la plataforma.



La formación antes indicada será impartida en las dependencias de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. Corresponde a la empresa adjudicataria preparar el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado al informe final de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación. El sistema podrá incluir manuales y vídeos explicativos del funcionamiento del mismo.

6. REQUISITOS FUNCIONALES DEL SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA.-

Los requisitos funcionales aquí expuestos deberán ser considerados como mínimos.

La plataforma de licitación pública electrónica deberá ser accesible a través de un acceso habilitado al efecto en la página web de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U., el cual redirigirá a una página de acceso, la cual deberá permitir configurarse en contenido a lo demandado por Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. y deberá permitir adecuarse a la imagen corporativa de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.

En este acceso existirá un formulario de registro online orientado a los licitadores y un apartado para la búsqueda de las licitaciones de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. en la plataforma ofertada sin necesidad de registro. Se podrá visualizar la entidad que contrata, número de expediente, objeto del contrato, fecha de publicación, fecha límite de presentación de ofertas, los documentos que rigen la contratación si aplican, el código CPV, precio base del contrato y estado de la tramitación.

El sistema de acceso permitido a la plataforma de licitación pública electrónica será a través de usuario y contraseña o con certificado de firma digital (reconocido o avanzado).

En el acceso a la plataforma se dispondrá de opciones de recuperación de acceso, en el caso de que el usuario pueda haber olvidado la contraseña o el usuario. La recuperación en caso de olvido de la contraseña será automática, informando al sistema del nombre de usuario, la plataforma a través de un correo electrónico facilitará los datos.

Se dispondrá de un sistema de ayuda online sobre la plataforma de licitación electrónica, sin necesidad de estar registrado ni iniciar sesión en el sistema, de forma que los licitadores podrán a través del buscador, encontrar cualquier duda en relación al uso del sistema.

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

En la página de autenticación, el sistema de licitación deberá disponer de una política de privacidad y condiciones de uso no restrictivas y perfectamente detalladas para los usuarios.

7. DIRECTRICES PARA LA SELECCIÓN DE LA APLICACIÓN Y PROCESO DE IMPLANTACIÓN.-



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

- Solución que cubra el ciclo completo de la licitación en formato electrónico en base a la parametrización de los circuitos de aprobación del 100% de los documentos constitutivos del proceso de licitación. Para ello, realizará las siguientes tareas:

La herramienta propuesta dará servicio a los expedientes de contratación desde el comienzo de la fase de publicación hasta el momento de la firma del contrato.

- Cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Autonomía y competencia en el formato electrónico (firma, documento, expediente, notificación) de los principales gestores que intervienen en la contratación pública de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.
- Interoperabilidad y orientación a servicios. Garantizar la integración con los distintos sistemas y aplicaciones de Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. o de terceros siguiendo los estándares establecidos.
- Auditoría y trazabilidad. Se requiere el registro de las acciones realizadas por los usuarios en la plataforma, de forma que se pueda hacer el seguimiento de las mismas, permitiendo conocer la situación y trazabilidad de cualquier tramitación, así como los diferentes estados por los que ha pasado.

En este contrato se incluirán todos los servicios profesionales, licencias y componentes necesarios para el completo y correcto funcionamiento del sistema durante la duración del contrato.

Dentro de las tareas de mantenimiento se incluyen todas las actuaciones y el soporte necesario para que la aplicación se mantenga en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de las sucesivas actualizaciones del software de base o la introducción de nuevas funcionalidades y/o cambios en el ya existente.

Se enumera a continuación el alcance concreto de los servicios que constituyen los trabajos de configuración e implantación de la aplicación:

- El servicio se presta "en la Nube" en modalidad SaaS (Software as a Service), es decir, se proveerá los recursos necesarios para:
 - Acceder a la solución desde varios dispositivos cliente a través de una interfaz de cliente web.
 - Alojamiento de la plataforma, tanto de pre-producción como de producción.
 - Administración técnica.
 - Copias de seguridad.
 - Garantizar la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

- Configuración y parametrización de la solución propuesta.
- Integración con otros módulos existentes en Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.
- Integración con las plataformas del sector público.
- Plan de pruebas.
- Puesta en marcha de la aplicación.
- Formación a usuarios internos como externos en Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. A los usuarios externos únicamente se les facilitará formación en cuanto al procedimiento de registro en la plataforma electrónica así como se les prestará soporte en caso de incidencias.
- La plataforma ofertada estará disponible en modo 24 horas, los 7 días de la semana.
- Se almacenará siempre una copia de seguridad de los datos gestionados a través de ella, que puede ser recuperada en caso de necesidad.

8. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y REQUISITOS TÉCNICOS

8.1. Requisitos generales.-

Se dispondrá de un entorno de producción y otro de preproducción. Todo cambio deberá ser implantado previamente en el entorno de preproducción y una vez validado por Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. se introducirá en producción en el momento acordado entre las dos partes.

8.2. Licencias de uso.-

El número de usuarios de la solución será ilimitado durante el periodo de duración del contrato, referido tanto a los usuarios internos como a los usuarios de las empresas participantes en los diferentes procesos de contratación.

8.3. Gestión de expedientes de contratación.-

- Soportará todos los procedimientos de contratación amparados en la Ley9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Deberá incorporar las herramientas necesarias para que Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U.



gestione electrónicamente los expedientes de contratación en las fases anteriormente descritas.

- Disponibilidad de herramientas de gestión de las competencias de los órganos implicados en la Contratación Administrativa (suplencias, delegaciones, etc.) y su reflejo en las evidencias electrónicas generadas.

- El sistema dispondrá de un módulo de informes de gestión asociado a las consultas más frecuentes, así como la posibilidad de generar informes.

- El sistema dispondrá de conectores para la publicación preceptiva en la Plataforma de Contratación del Sector Público y a través de ésta, opcionalmente, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

- Se podrá extraer la estructura documental del expediente (carpetas, documentos, adjuntos) junto con la firma electrónica asociada a los documentos y la firma de todo el contenido del expediente que asegura el foliado electrónico del mismo. Siempre cumpliendo todas las Normas Técnicas del Esquema Nacional de interoperabilidad que le sean de aplicación.

- Posibilidad de incorporar al sistema documentos electrónicos, digitalizados y compulsados.

9. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.-

La plataforma de licitación a implantar en el organismo debe contar con los siguientes módulos o conjuntos de funcionalidades: licitador, gestor y notificaciones.

a) Licitador

Módulo que debe permitir la participación como operador económico en las licitaciones en curso. Dentro de esta participación, debe permitir la presentación de solicitudes de participación, la presentación de ofertas, la remisión de escritos, el acceso a los pliegos y la obtención de apuntes de registro.

b) Gestor

Módulo que debe permitir la definición de los datos de una licitación, la publicación de la misma, la recepción de consultas, la apertura de sobres, gestión de subsanaciones y la adjudicación de la licitación.

c) Notificaciones

Módulo que debe permitir el registro y envío de notificaciones y la puesta a disposición del notificado, así como el acceso a la notificación y el registro fehaciente del mismo.

9.1. Descripción detallada del sistema

9.1.1. Requisitos funcionales generales de la plataforma

a) Modelo SaaS/Cloud

La plataforma deberá seguir el modelo SaaS (Software as a Service) para poder beneficiarse de una constante evolución tecnológica, reducción de costes y aumento de eficacia y eficiencia.

b) Usabilidad de la plataforma

La herramienta debe ser intuitiva y fácil de utilizar que permita un aprendizaje sencillo a todos los actores implicados, tanto externos como internos, redundando en un ahorro de costes de formación en la utilización de la funcionalidad de la plataforma.

c) Almacenamiento de la información de licitación

El sistema almacenará la información de los sobres remitidos por los operadores económicos de forma cifrada, impidiendo el acceso a los mismos hasta el cumplimiento de la fecha y hora de apertura de cada sobre, tras la cual solo permitirá el descifrado de los documentos a los usuarios autorizados a esa función.

d) Formatos de ficheros admitidos

La plataforma aceptará exclusivamente los siguientes formatos de fichero: PDF, PDF/A, PS, DOC, DOCX, XLS, XLSX, ODT, ODS, TXT, JPG, PNG, TIFF, SVG, GZ (Gnu ZIP), ZIP, CSV y MHTML.

e) Certificados admitidos para firma

La plataforma aceptará para el acceso y la firma los certificados aceptados por las PKI aprobadas por el Ministerio.

f) Herramientas de logs



Se requiere la existencia de logs del sistema para registro de las operaciones realizadas y los errores producidos, incluyendo entre otros eventos, la fecha y hora de presentación de solicitudes de participación, ofertas y documentación complementaria, aclaraciones y subsanaciones, comunicaciones y notificaciones, rectificaciones y modificaciones, autorizaciones, así como de los licitadores, gestores y usuarios que han realizado la acción, etc.

g) Sistema de autenticación

Empleo de un sistema seguro para la autenticación y autorización de usuarios que permita la definición de diferentes perfiles tanto para las tareas de gestión como de consulta.

h) Devolución de la información.

El adjudicatario se compromete a facilitar al menos una vez al año y en un formato estándar e intercambiable, la información (datos y documentos) gestionados en la plataforma durante el periodo solicitado.

Del mismo modo, y al menos durante un plazo de 2 años tras la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en modo consulta a los datos gestionados.

9.1.2. Requisitos funcionales respecto a la interfaz de usuario

a) Soporte de navegadores

Las páginas web del sistema estarán optimizadas para las versiones de los principales navegadores, debiendo visualizarse correctamente al menos en Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

b) Nivel de accesibilidad Web

Las páginas web del sistema cumplirán con las normas de accesibilidad nivel Doble A WCAG.

c) Inclusión de la imagen institucional

El sistema deberá presentar la información usando el diseño de la imagen institucional de organismo, tanto en subsistemas externos o internos, como en los documentos y correos generados por el sistema.

9.1.3. Requisitos funcionales respecto al módulo del licitador

a) Consulta de licitaciones



El sistema permitirá a un usuario consultar las licitaciones en curso, filtrándolas según criterios, entre los que estarán al menos los siguientes: objeto del contrato, valor estimado y adjudicado, en su caso, del contrato, tipo o modalidad de contrato, código CPV y fase de licitación (anuncio, presentación, adjudicación, adjudicado).

b) Detalle de una licitación

El sistema mostrará a cualquier usuario debidamente identificado la información de detalle de la licitación solicitada. En el detalle, el sistema mostrará la información relevante de la licitación, entre otra, el código identificativo de la licitación, el procedimiento, el importe estimado de licitación, la fecha de publicación, la fecha y hora límite de presentación, los documentos que rigen la contratación si aplican, y el código CPA y CPV.

c) Información horaria

El sistema presentará al usuario, de forma permanente, la hora oficial en ese momento, indicando además el huso horario que se muestra, el cual será CET (Hora Central Europea) o CEST (Hora Central Europea de Verano) según corresponda al momento del año.

d) Inscripción a una licitación

El sistema deberá registrar, mediante una acción clara y distinguible, el interés de un operador económico en una licitación. Una vez expresado este interés, el sistema permitiría al operador económico el acceso a las funcionalidades de presentación e interacción con la licitación.

e) Presentación de solicitudes de participación y ofertas

Los operadores económicos debidamente identificados podrán presentar solicitudes de participación y ofertas a una licitación. El sistema pedirá la identificación mediante certificado digital. Se comprobará que el/los sobre/s presentado/s se ajusta/n a la estructura definida por los gestores de contratación.

En el momento de la presentación, el sistema pedirá al usuario la firma de la misma y sellará y cifrará en origen la documentación de solicitud de participación u oferta. Acto seguido, tras su registro, presentará al usuario el justificante de registro correspondiente. El sistema almacenará los datos firmados, sellados y cifrados y garantizará la identidad del licitador, la confidencialidad, la integridad, el no repudio y su inaccesibilidad hasta su apertura de las solicitudes de participación o de las ofertas.



Durante el proceso de preparación del envío, el sistema proporcionará al operador económico una visión del formato de los sobres a presentar, indicando claramente cuáles de los documentos son obligatorios, así como el progreso de completitud de los mismos.

f) Consulta del estado de las licitaciones

El sistema mostrará al operador económico un listado de las licitaciones en las que ha realizado alguna acción, detallando para cada una su estado general y en qué condición actúa el operador económico en la misma (interesado, licitador, seleccionado, adjudicatario, etc.). En caso de existir algún apunte de registro asociado al operador y la licitación, el sistema permitirá la descarga del mismo.

g) Remisión de escritos y respuestas

El sistema debe permitir a los operadores económicos remitir escritos dirigidos al Organismo, así como enviar respuestas a notificaciones que reciban. Si la notificación requiere respuesta con una estructura determinada, el sistema mostrará dicha estructura al operador económico para su cumplimentación. En todos los casos, el operador económico siempre podrá incluir texto libre y los documentos adjuntos que considere necesarios. Los escritos y los documentos adjuntos formarán parte del expediente de contratación.

9.1.4. Requisitos funcionales respecto al módulo para gestor y mesa de contratación

a) Creación de licitaciones

El sistema permitirá al gestor de contratación crear una nueva licitación, definiendo sus datos identificativos: tipo de licitación, valor estimado de licitación, composición de los sobres, composición de la mesa, fecha y hora límite de presentaciones, fecha y hora de apertura de los sobres, pliegos, etc.

b) Consulta de licitaciones

El sistema presentará al gestor de contratación una lista de las licitaciones almacenadas en el sistema, pudiendo filtrar la misma, al menos, por los criterios siguientes: objeto del contrato, valor estimado del contrato, tipo o modalidad de contrato, código CPV y fase de licitación (anuncio, presentación, adjudicación, adjudicado).

c) Publicación de licitaciones

El sistema permitirá al gestor de contratación publicar una licitación ya creada. La publicación permitirá el acceso a la licitación desde el módulo externo.



d) Modificación de licitaciones

El sistema permitirá al gestor de contratación modificar los datos de una licitación ya existente.

e) Emisión de avisos

El sistema permitirá al gestor de contratación realizar un aviso a los operadores económicos interesados en la licitación. El sistema permitirá incluir texto libre y documentos asociados. El aviso se realizará por correo electrónico, no mediante una notificación. El sistema dará la posibilidad al gestor de publicar el aviso en el apartado de la licitación del módulo externo.

f) Apertura de sobres

El sistema permitirá a la Mesa de contratación o al gestor de contratación, según corresponda, la apertura de los sobres. Cada sobre no podrá ser abierto hasta que se cumpla el plazo fijado para dicho sobre en la aplicación. El sistema permitirá, en la definición de la licitación, establecer el quorum necesario de la Mesa para poder proceder a la apertura y garantizará que solo los miembros de la Mesa o el gestor de contratación, según corresponda, tengan capacidad para la apertura.

g) Recepción de comunicaciones

El sistema permitirá a los gestores de contratación acceder a las comunicaciones y envíos de documentación complementaria que realicen los operadores económicos participantes en una licitación.

h) Constancia de la presentación de ofertas en papel

El sistema permitirá a los gestores de contratación y a la Mesa de contratación dejar constancia de la presentación de ofertas recibidas en papel. El sistema permitirá la entrada de datos estructurados y dejará constancia de la presentación de documentos en papel.

i) Envío de notificaciones

El sistema debe permitir al gestor de contratación remitir una notificación a un operador económico que esté participando en una licitación. El sistema debe permitir al gestor de contratación la introducción de una estructura de respuesta normalizada, así como texto libre y documentos adjuntos.

j) Consulta de notificaciones practicadas



El sistema debe permitir al gestor de contratación la comprobación del estado de una notificación. Esa consulta incluirá, al menos, un texto descriptivo sobre el estado de la notificación (pendiente, recibida, rechazada, vencida, etc.), un identificador claro del destinatario, la fecha y hora de remisión, y la fecha y hora de aceptación o rechazo, si existiera. Adicionalmente, se permitirá el acceso al contenido de los datos remitidos en la notificación, así como al acuse de recibo del acceso por parte del operador económico, si este existiese.

9.1.5. Requisitos funcionales respecto a las notificaciones

El módulo de notificaciones debe cumplir con los requisitos de la ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, sobre el “Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”, relativos a comunicaciones y notificaciones telemáticas, así como con el resto de la normativa vigente.

El módulo de notificaciones debe permitir, a cualquier persona física, jurídica, apoderados o representantes (a partir de ahora, interesados), la recepción de las comunicaciones y notificaciones telemáticas, que el organismo deba comunicar formalmente, con las mismas garantías que los mecanismos de envío tradicional.

El módulo de notificaciones deberá garantizar el no repudio en origen y en destino a las notificaciones.

Además, el módulo de notificaciones debe permitir a Auxiliar de Servicios de Pinto, S.A.U. la emisión de comunicaciones y notificaciones electrónicas de forma programática, mediante mecanismos de integración aplicación-aplicación (servicio web), que permitan indicar al menos los siguientes datos:

- NIF, nombre y email de aviso del interesado.
- Asunto, procedimiento y referencia del expediente.
- En el caso de notificaciones, plazo de vencimiento.
- Documentos a notificar en formato PDF.
- Unidad administrativa del organismo emisora de la notificación.

El módulo de notificaciones debe informar al interesado, por correo electrónico, de la puesta a disposición de una comunicación o notificación, adjuntando un enlace a la URL donde se puede realizar el acceso a la misma y realizar la comparecencia en sede electrónica.



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

El acceso para la recepción de las notificaciones se deberá hacer mediante la comparecencia en la sede electrónica, entendiéndose como comparecencia en sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante, debidamente identificado, al contenido de la notificación.

El módulo de notificaciones debe requerir a los interesados el acceso a la comparecencia en sede electrónica mediante la autenticación a través de certificado digital.

Al realizar la comparecencia en sede electrónica, el módulo de notificaciones debe presentar al interesado un aviso del carácter de notificación del acceso, y debe permitir al interesado aceptar o rechazar la notificación. Ambas acciones deben ser firmadas digitalmente por el interesado y almacenadas por el módulo de notificaciones.

El módulo de notificaciones debe marcar de forma automática como vencidas las notificaciones que no hayan sido accedidas por el interesado en el plazo estipulado en la normativa vigente para el procedimiento de que se trate. Dicha marca debe almacenarse firmada digitalmente.

El módulo de notificaciones deberá acreditar, en formato PDF y firmado, la fecha y hora en la que la notificación se pone a disposición del interesado. Este justificante podrá ser descargado por el interesado para acreditar el momento de puesta a disposición de la notificación.

El módulo de notificaciones deberá acreditar, en formato PDF y firmado, la fecha y hora en la que se actúa sobre la notificación practicada, cuando el interesado accede a la notificación para su aceptación o rechazo, o en el caso del vencimiento de la notificación. Además, en el caso de representaciones, deberá identificar claramente quién ha realizado la comparecencia. Este justificante podrá ser descargado por el interesado para acreditar el momento de la actuación sobre la notificación.

El módulo de notificaciones debe permitir configurar, para cada procedimiento, si es necesaria la firma mediante certificado digital por parte de los interesados para aceptar o rechazar una notificación.



10. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

10.1. Soporte y atención a incidencias

Gestión del servicio de soporte proporcionado por el proveedor de la plataforma, encargándose de la apertura y seguimiento de casos de soporte en caso de ser necesario.

Recepción y atención de incidencias de los usuarios de la plataforma.

Soporte a las incidencias informáticas de los operadores económicos.

Redirección de las dudas sobre las contrataciones al órgano responsable en el organismo.

Se indica a continuación los tiempos máximos para las incidencias reportadas.

| Mantenimiento plataforma de licitación | Respuesta (Tiempo Máximo) |
|--|---------------------------|
| Actuaciones correctivas de grado 1 | <= 16 horas |
| Actuaciones correctivas de grado 2 | <= 8 horas |
| Actuaciones correctivas de grado 3 | <= 2 horas |

| Mantenimiento plataforma de licitación | Tiempo de resolución (Tiempo Máximo) |
|--|--------------------------------------|
| Actuaciones correctivas de grado 1 | <= 6 días |
| Actuaciones correctivas de grado 2 | <= 2 días |
| Actuaciones correctivas de grado 3 | <= 4 horas |

La **actuación correctiva de grado 1** corresponde a un aviso de mal funcionamiento de la aplicación, si bien este mal funcionamiento no representa la parada total del sistema ni afecta a ningún elemento fundamental de éste, y puede ser resuelto a través de ejecutar otras opciones en el sistema.

La **actuación correctiva de grado 2** corresponde a un aviso de mal funcionamiento de la aplicación, si bien este mal funcionamiento no representa la parada total del sistema ni afecta a ningún elemento fundamental de éste.



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

La **actuación correctiva de grado 3** corresponde a un aviso de mal funcionamiento de la aplicación y que representa la parada total del sistema o afecta a un elemento fundamental de éste.

Estos tiempos de respuesta son de aplicación para días laborales y dentro del horario laboral, tomando como referencia una jornada laboral partida de 08:30 a 18:30.