

Pliego de Prescripciones Técnicas

**CONTRATACION DE UN PORTAL DE LICITACION ELECTRÓNICA
PARA EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD**

Referencia: 0109/2012
Creación: Diciembre 2012
Autor(es): Subdirección General de Tecnologías de la
Información

ÍNDICE

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. | OBJETO Y ALCANCE | 5 |
| 3. | TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO..... | 6 |
| 4. | CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE LICITACION. | 7 |
| 5. | ELEMENTOS BASICOS | 9 |
| 6. | FUNCIONALIDADES..... | 10 |
| 6.1. | ACCESIBILIDAD. | 10 |
| 6.2. | SEGURIDAD..... | 10 |
| 6.3. | INTEROPERABILIDAD..... | 11 |
| 6.4. | AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA..... | 11 |
| 6.5. | SELLADO DE TIEMPO. | 12 |
| 6.6. | REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES..... | 12 |
| 6.7. | COPIAS DE SEGURIDAD | 13 |
| 6.8. | GESTION DE USUARIOS Y ROLES..... | 13 |
| 6.9. | FLUJOS DE TRABAJO | 13 |
| 6.10. | ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION..... | 13 |
| 6.11. | NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA | 14 |
| 6.12. | INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS..... | 14 |
| 6.13. | VALORACIÓN AUTOMÁTICA DE OFERTAS..... | 15 |
| 6.14. | SUBASTA ELECTRÓNICA..... | 15 |
| 7. | RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS..... | 16 |
| 8. | DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO..... | 17 |
| 8.1. | EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO..... | 17 |
| 8.2. | INFORMES DE ACTIVIDAD..... | 17 |
| 8.3. | COMITÉ DE SEGUIMIENTO..... | 17 |
| 9. | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO..... | 18 |
| 10. | PROPIEDAD INTELECTUAL..... | 18 |
| 11. | DOCUMENTACION TECNICA DE LA OFERTA..... | 19 |

1. INTRODUCCIÓN

El mejor servicio al ciudadano constituye la razón de las reformas que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que trata, además, de estar a la altura de la época actual.

A pesar de los esfuerzos realizados por nuestro Estado en aras a lograr la plena integración de los medios tecnológicos en nuestra relación con las Administraciones Públicas, hemos de tener presente que no es hasta la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, donde a diferencia de anteriores disposiciones legales, se pasa de enunciar la posibilidad de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, a erigir todo un derecho de los ciudadanos y empresas privadas a relacionarse a través de medios electrónicos con los ciudadanos.

Debe recordarse que el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa María da Feira.

El impulso comunitario a la iniciativa e-Europa da la máxima importancia al desarrollo de la administración electrónica, buscando aprovechar todas las posibilidades de las nuevas tecnologías como un factor determinante del futuro económico de Europa.

Esa es quizás, la principal novedad normativa que trae consigo la Ley 11/2007, pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos, a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

La Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en el eje central de la citada Ley 11/2007 y que en el ámbito regional se ha concretado, entre otras normas, en el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia cuya finalidad no es otra que *“hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad y transparencia en la actuación administrativa así como garantizar el principio de servicio a los ciudadanos y la efectividad de sus derechos.”*

En cuanto al funcionamiento interno de la Administración, las nuevas tecnologías permiten oportunidades de mejora (eficiencia y reducción de costes) que hacen ineludible la consideración de las formas de tramitación electrónica, tanto para la tramitación electrónica de expedientes, como para cualquier otra actuación interna de la Administración.

Partiendo de una Administración Pública cuyos procesos son en su gran mayoría manuales, con el presente procedimiento de licitación el Servicio Murciano de Salud, en adelante el SMS, busca la contratación de una plataforma informática que permita cumplir íntegramente con la normativa de Administración Electrónica y de Contratación Pública vigente, así como garantizar el menor impacto posible en sus procesos de trabajo interno, sin perjuicio del innegable cambio que supondrá el paso a la convocatoria, tramitación y gestión electrónica de todos los procesos de licitación pública.

Además se debe tener en cuenta que desde comienzos del año 2009 el SMS dispone de un sistema de gestión económico/financiero sobre SAP R/3 donde también se integran todos los procesos logísticos, de aprovisionamiento o contratación que se generan en su ámbito de actuación. El proyecto de gestión SAP se incluía dentro del Plan Director de Sistemas de Información (PDSIS) y supuso, dentro del ámbito de la gestión del aprovisionamiento y la logística, un claro avance al instaurar un sistema de gestión centralizado y único frente a la dispersión de sistemas existentes hasta ese momento.

2. OBJETO Y ALCANCE

La presente licitación tiene por objeto la contratación de una plataforma de licitación electrónica, plataforma de licitación en adelante, en la modalidad de software como servicio (mediante la suscripción de uso), y que permita al SMS la realización de procedimientos administrativos de licitación pública electrónica, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

Los tipos de procedimientos administrativos que podrán ser tramitados son:

- Procedimiento abierto.
- Procedimiento negociado con y sin publicidad.
- Procedimiento restringido.
- Contratos Marco.

Del mismo modo, la oferta deberá comprender tanto la formación en el uso de la plataforma de licitación propuesta, su gestión, integración con el entorno de contratación del SMS (SAP R3) así como su mantenimiento y asistencia técnica.

La plataforma contratada deberá estar alojada dentro del territorio de la Unión Europea y deberá estar orientada de forma específica para la gestión de la licitación electrónica con la capacidad y flexibilidad necesaria para que pueda adaptarse a los requerimientos del Servicio Murciano de Salud.

Mediante el presente contrato se busca el cumplimiento del nuevo marco jurídico establecido por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y la Disposición Adicional Décimo Sexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Contratos del Sector Público (en adelante RDL 3/2011) y su normativa de desarrollo, así como las prescripciones establecidas en el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia.

La duración del contrato es por un periodo de 24 meses.

La solución ofertada deberá configurarse e implantarse en un plazo no superior a los dos meses desde la firma del contrato, cubriendo los requerimientos mínimos que se indiquen como necesarios en el presente pliego.

3. TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá configurar la plataforma de licitación propuesta para permitir:

- Parametrización y configuración de la plataforma, creación de usuarios, perfiles, etc.
- Incorporar los certificados y sellos de tiempo necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Cubrir el ciclo de vida de los expedientes tramitados en la solución aunque la vigencia de los mismos exceda el plazo de ejecución de este contrato.
- Desarrollar los interfaces que se consideren necesarios para la integración con el sistema SAP R/3.
- Prestar un servicio de plataforma 24x7 con una disponibilidad mínima del 99%.
- Creación de una imagen corporativa para el SMS según su guía de estilo.
- Formación a los usuarios del SMS que realizan la gestión electrónica de los expedientes y/o participan de forma activa en el proceso.
- Formación a licitadores.
- Soporte técnico a licitadores y usuarios del SMS. El servicio de soporte se prestará de lunes a viernes en horario de 9 a 18:00 horas.
- Posibilidad de creación de plantillas y documentos en el formato necesario, como Office de Microsoft, PDF, Open Office o similares.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA DE LICITACION.

Las condiciones, requisitos y funcionalidades indicadas a continuación deberán ser considerados en todo momento como mínimos, pudiendo ser mejorados por parte de las entidades que concurran al proceso de licitación.

En cualquier caso, las características mínimas que deberán garantizar las ofertas que concurran al presente procedimiento son:

- Los órganos de contratación de los Servicios Centrales del SMS, Junta de Contratación Central y Servicio de Contratación del SMS, podrán cumplir íntegramente con todos los requisitos establecidos por la normativa comunitaria, nacional y autonómica respecto al proceso de Licitación Pública y demás normativa de desarrollo reglamentaria.
- La herramienta propuesta permitirá al Servicio Murciano de Salud garantizar los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, seguridad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, asegurando una eficiente utilización de los fondos económicos, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.
- La herramienta propuesta permitirá reducir considerablemente los costes, los plazos y las incidencias o errores asociados a los procesos de licitación pública.
- La herramienta propuesta permitirá convocar, tramitar y gestionar todo tipo de procesos de licitación pública electrónica, de conformidad con la normativa vigente, de forma absolutamente electrónica, desde el inicio, hasta el final del mismo, entendiéndose el inicio del procedimiento la publicación de los pliegos de contratación por parte de la entidad convocante y finalizando con la suscripción del correspondiente documento contractual una vez seleccionado el adjudicatario.
- La herramienta propuesta permitirá la centralización absoluta de toda la documentación, alegaciones y comunicaciones relativas a los procesos de licitación pública electrónica.
- La herramienta propuesta permitirá auditar en todo momento cada uno de los actos administrativos y/o de gestión asociados al procedimiento de licitación.
- La herramienta propuesta permitirá la adaptación rápida y sencilla de la plataforma a los posibles cambios normativos que pudieran presentarse en el futuro, sin coste económico para la entidad convocante.
- La herramienta propuesta garantizará los más altos niveles de accesibilidad y usabilidad que permitan su utilización por el usuario medio, tanto por parte de la administración convocante, como por las entidades que concurran en la licitación.

- La herramienta propuesta estará disponible para su implantación y utilización por parte del Servicio Murciano de Salud en un plazo no superior a dos meses desde la firma del contrato.
- Se realizará una implantación y formación suficiente al personal del SMS y a los licitadores de ésta, para garantizar así la correcta utilización y manejo de la herramienta.
- Se realizarán las tareas y labores propias de la gestión y/o mantenimiento de la herramienta.
- El hosting de la solución se incluirá dentro de la oferta por parte de los licitadores por una duración de dos años.

En todo caso, el objeto de la presente licitación consistirá en la puesta a disposición del SMS de una herramienta informática que permita la realización de procedimientos administrativos de licitación pública electrónica, la formación del personal al servicio del SMS y de sus licitadores, la gestión y el mantenimiento de la herramienta en cuestión.

5. ELEMENTOS BASICOS

La herramienta ofertada deberá operar y disponer de una infraestructura basada en el acceso web, que permita el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la normativa vigente y en cualquier caso la interrelación y comunicación entre Administración, licitadores y viceversa de forma sencilla, segura y gratuita.

La herramienta propuesta funcionará de forma preferente bajo una estructura web a tres capas:

- Interfaz o nivel Cliente. Se encarga de la presentación y captación de la información, además de contener ciertas reglas de validación de datos. El cliente utilizará un navegador web.
- Servidor de Aplicaciones. Encargados de gestionar los datos. Se ejecutarán en el servidor de aplicaciones, y son requeridos por el nivel anterior. Establecen el nexo de comunicación con el siguiente nivel.
- Base de Datos. Se encarga de almacenar y recuperar los datos.

La estructura en tres capas no será excluyente y se tendrán en cuenta otras opciones que cumplan con el resto de requisitos técnicos, legales y funcionales que se describen en el presente pliego de prescripciones.

La aplicación tiene que poder intercambiar datos con herramientas ofimáticas como Office de Microsoft, PDF, Open Office o similares.

En particular la solución deberá ser capaz de integrarse con el sistema de contratación del SMS basado en la plataforma SAP R3, la integración deberá realizarse por el adjudicatario en un plazo no superior a los tres meses desde la fecha de firma del contrato.

La integración se realizaría mediante servicio web seguro (SSL) en dos sentidos:

- SAP (SMS) -> plataforma de licitación. Este servicio sería para la creación del expediente en la plataforma de licitación.
- Plataforma de licitación -> SAP (SMS). Adjudicado finalmente el expediente en plataforma de licitación se deberá transferir, electrónicamente, toda la documentación que se precise al entorno SAP donde se continuará el proceso de compra, entrada y facturación.

6. FUNCIONALIDADES.

6.1. ACCESIBILIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.

Por último y de conformidad con lo dispuesto en el RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, determinación de los medios de comunicación admisibles, el diseño de los elementos instrumentales y la implantación de los trámites procedimentales, deberán realizarse teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, tal y como son definidos estos términos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

6.2. SEGURIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en la ya citada Ley 11/2007, de 22 de junio y el RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica la herramienta ofertada deberá cumplir con los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios.

Sin perjuicio de posteriores evaluaciones, inicialmente se estima que de acuerdo al ENS el sistema es de categoría **alta**, por lo tanto se deberá poder verificar que se cumplen las medidas de seguridad que para esta categoría, dispone el Anexo II del ENS.

Del mismo modo, la entidad ofertante deberá cumplir íntegramente con la normativa española de Protección de Datos, concretamente con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

Todos los proveedores que oferten herramientas de licitación pública electrónica deberán garantizar que cuentan con unos niveles idóneos de seguridad en el desarrollo de herramientas informáticas y en la gestión de la información.

En todo caso, el SMS se reserva el derecho a solicitar y/o realizar las acreditaciones y verificaciones oportunas para comprobar el cumplimiento de los requisitos indicados.

6.3. INTEROPERABILIDAD.

De conformidad con el 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 la herramienta ofertada debe garantizar la interoperabilidad desde tres puntos de vista:

- Semántica.
- Organizativa.
- Técnica.

En consonancia con el R.D. 4/2010, los documentos que se pongan a disposición de los ciudadanos u otras administraciones se encontrarán como mínimo, disponibles en sistemas abiertos y serán visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica. Con el fin de garantizar la conservación, el documento se mantendrá con el formato en que hay sido elaborado, enviado o recibido, y preferentemente en un formato abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido del documento, la firma electrónica y los metadatos que lo acompañen.

6.4. AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA.

La herramienta deberá disponer de un sistema que garantice que el acceso a la plataforma, información, documentación y capacidad de actuar, se encontrará sometido a unos estrictos criterios de seguridad que permitan identificar de forma inequívoca al usuario en cuestión y modificar permisos de usuarios y privilegios.

Con independencia, y de conformidad con los requisitos legalmente dispuestos, la herramienta deberá exigir el uso de firma electrónica reconocida para poder llevar a cabo cualquier tipo de acción que cause efectos jurídicos durante el procedimiento administrativo, tales como la publicación de procedimientos, así como la presentación de ofertas de licitación, entre otras.

Por lo que respecta a los usuarios del SMS, la herramienta deberá permitir la autenticación y firma electrónica, además de con el DNI electrónico, con los certificados electrónicos reconocidos que el SMS determine, siendo en la actualidad los emitidos por la FNMT-RCM con al AC Administración Pública, debiendo de comprobar en cada operación la validez y vigencia del certificado. Adicionalmente la herramienta deberá poder utilizar el dispositivo seguro de creación de firma que el SMS determine.

Por lo que respecta a los licitadores, la herramienta deberá permitir la autenticación y firma electrónica con, al menos, los certificado soportados por la plataforma @firma de la Administración General del Estado. En todo caso los certificados electrónicos deberán ser reconocidos o equivalentes de acuerdo con la normativa de la UE.

Preferentemente se utilizará el perfil de firma electrónica XAdES-X-L.

6.5. SELLADO DE TIEMPO.

La herramienta deberá garantizar la identificación del momento exacto (año, mes, día, horas, minutos y segundos) en que fue publicado o realizado todo acto que tenga implicaciones jurídicas dentro del procedimiento administrativo, acreditándose de forma fehaciente por parte de un prestador de servicios de certificación que se responsabilice de la generación de los sellos de tiempo en formato XML/XAdES.

En todo caso, dichos sellados de tiempo deberán garantizar el momento exacto de la realización del acto concreto, especialmente el momento de la publicación de los pliegos o en su caso presentación de ofertas, y el momento del cierre del plazo de presentación de candidaturas, debiendo ser posible la posterior auditoría de los mismos.

Del mismo modo, únicamente serán aceptados como válidos sellados de tiempo emitidos por Prestadores de Servicios de Certificación debidamente constituidos en España y acreditados por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio.

Los certificados de tiempo empleados deberán tener una validez siempre igual o superior a 5 años, de tal forma que pueda ser comprobada su validez durante dicho plazo.

6.6. REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES.

Todas las comunicaciones realizadas a través de la plataforma deberán dejar un rastro o traza que permitan su posterior auditoría.

Toda comunicación web que se realice a través de la plataforma deberá realizarse mediante protocolo de seguridad Security Socket Layer (SSL), no siendo posible ningún tipo de acción, ni siquiera de visualización de información relativa a los procesos de licitación pública, fuera de este protocolo.

En todo caso, las comunicaciones que se realicen a través de la plataforma y relacionadas con el proceso de licitación pública, deberán ir firmadas electrónicamente mediante firma electrónica reconocida, garantizándose la identificación del emisor, del destinatario, la integridad de la información contenida, así como la recepción y acuse de recibo correspondiente.

6.7. COPIAS DE SEGURIDAD

Toda la información alojada en la plataforma, de conformidad con la normativa aplicable, podrá ser recuperada mediante el acceso a las copias de seguridad correspondiente.

Será la entidad proveedora la encargada de la realización y/o revisión de las copias de seguridad realizadas, que como mínimo serán diarias.

La empresa ofertante será la responsable de llevar a cabo el proceso de recuperación de información, debiendo garantizar la disponibilidad de la información en un plazo no superior a 12 horas. La pérdida de información ante la necesidad de recurrir a una copia de seguridad será nula, es decir, se fija un Tiempo Objetivo de Recuperación RTO máximo de 12 horas y un Objetivo de Punto de Recuperación RPO de cero. La empresa ofertante deberá disponer de un sistema de copia que garantice este extremo.

6.8. GESTION DE USUARIOS Y ROLES

El sistema debe permitir la gestión de distintas tipologías o roles de usuario, en función del rol asignado se permitirán o denegarán posibilidades de consulta, generación de informes, validación o mecanización de datos.

Se consideran como roles mínimos:

- Usuarios del SMS. Participan en el proceso de licitación y revisan las tareas asociadas al mismo, pueden incorporar documentos, responder a cuestiones que planteen los licitadores, etc.
- Usuarios administradores del SMS.
- Usuarios licitadores.

La herramienta no limitará el número de usuarios con acceso al sistema.

6.9. FLUJOS DE TRABAJO

La herramienta permitirá la programación de flujos de trabajo que ayuden a controlar las fases por las que discurre el proceso de licitación: gestión de mesas, aporte de documentación, subsanación de errores, etc. El sistema deberá permitir el envío de correos electrónicos ante determinados eventos o actuaciones que se realicen a lo largo del proceso.

6.10. ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION.

El sistema debe disponer de la funcionalidad necesaria para el almacenamiento y gestión de los documentos generados, enviados y recibidos, si bien se valorará conjuntamente entre el SMS y el adjudicatario la modalidad final de custodia de todos los documentos pudiendo ser una alternativa, el sistema de gestión documental que incorpora el sistema SAP R/3.

6.11. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

La herramienta deberá contar con un módulo capaz de dar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en los artículos 61 a 67 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la CARM.

En este sentido, deberá permitir realizar comunicaciones electrónicas al menos conforme a alguna de las siguientes modalidades:

- Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico facilitada por los ofertantes: debiendo generar automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.
- Notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada: para lo que será necesario cumplir con los siguientes requisitos:
 - Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.
 - Posibilitar el acceso permanente de los interesados a la dirección electrónica correspondiente, a través de una sede electrónica o de cualquier otro modo.
 - Acreditar la fecha y hora de acceso a su contenido mediante sellado de tiempo.
 - Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad del usuario.

6.12. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

Tal y como se indicaba en párrafos anteriores está prevista la integración de la herramienta de licitación electrónica con el sistema SAP R/3 y particularmente con el módulo de contratación. La integración se realizaría mediante servicio web seguro (SSL) en dos sentidos:

- Sentido SAP herramienta de licitación. El expediente de contratación se iniciará en SAP hasta su publicación pasando desde ese momento la gestión a la herramienta de licitación. Desde SAP se enviará la información que precise la herramienta para continuar el proceso:
 - Número de expediente.
 - Objeto.
 - Fecha inicio.
 - Fecha finalización.
 - Pliego prescripciones técnicas.
 - Pliego prescripciones administrativas
 -
 - Etc.

Con el adjudicatario se realizará un análisis pormenorizado de la estructura de datos y características del servicio web.

Este servicio sería para la creación del expediente en la plataforma de licitación.

- Sentido herramienta de licitación SAP. Una vez finalizado el expediente en plataforma y habiéndose obtenido un adjudicatario se enviará a SAP la información necesaria para continuar el proceso de compra de los bienes objeto del expediente. Las especificaciones técnicas, estructuras de datos y demás características del servicio web se determinarán con el adjudicatario.

También se podrá requerir al usuario la integración con los servicios de notificación electrónica que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ponga a disposición de los ciudadanos en virtud del R.D. 302/2011 de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la CARM. La integración tendría en consecuencia dos canales: uno para el envío de notificaciones y otro para la recepción de respuestas.

Independientemente de la integración descrita en los párrafos anteriores, el portal tendrá la posibilidad de extraer toda la documentación de gestión y la aportada por proveedores a un soporte electrónico, DVD o similares, y en un formato abierto de ficheros que permita su visualización y consulta por parte del SMS. La información de gestión preferentemente en formato XML y la aportada por proveedores en formato PDF.

6.13. VALORACIÓN AUTOMÁTICA DE OFERTAS

La herramienta deberá contar con un módulo que permita realizar en determinados tipos de procedimientos la valoración automática de todas las ofertas presentadas por parte de los diferentes licitadores.

La herramienta deberá permitir, que las ofertas presentadas, sean recibidas en un formato que permitan su análisis automático por parte de la herramienta, mostrando finalmente un resultado que sea fácilmente comprensible por parte del personal del SMS encargado de la valoración tras la constitución de la mesa de contratación.

6.14. SUBASTA ELECTRÓNICA.

La herramienta deberá contar con un módulo que permita al SMS realizar procedimientos de contratación pública, utilizando la fórmula de la subasta electrónica, entendida ésta como la valoración automática de todas las ofertas presentadas, tomando como referencia una serie de valores previamente indicados.

La herramienta deberá permitir que la entidad pueda realizar las invitaciones a las entidades preseleccionadas por el órgano de contratación de forma completamente electrónica, no permitiendo el envío de dichas invitaciones antes de dos días desde el momento de la finalización de la evaluación previa, contando con las máximas garantías de identidad, integridad, confidencialidad, y momento exacto en el que fueron realizadas.

El número de procedimientos que se podrán licitar por subasta electrónica, sin cargo adicional alguno para el SMS, será de un mínimo de 3 al año.

6.15. INFORMES DE GESTION.

La herramienta deberá disponer de un módulo de informes que permita al SMS conocer al menos los siguientes aspectos:

- Volúmenes de licitación por periodos.
- Comparativas entre periodos.
- Trazabilidad de documentos: hora de creación, responsable de firma, etc.
- Estadística de uso de la herramienta: usuarios conectados, expedientes tramitados, etc.

7. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS.

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a este pliego técnico.

Todo el personal realizará los trabajos desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, salvo en la fase de análisis e implantación del proyecto que se requerirá presencia in-situ en las dependencias del SMS. El adjudicatario dispondrá de todo equipamiento técnico y de comunicaciones necesario para garantizar el correcto desarrollo de los servicios prestados desde sus propias instalaciones (mobiliario, equipamiento informático, equipamiento de terminales telefónicos, fax, impresoras, dispositivos de proyección, etc.), salvo indicación fehaciente en contrario por parte del SMS.

Las instalaciones deberán ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información del SMS. Además deberán establecerse políticas de seguridad para el acceso al puesto de trabajo de cada una de las personas que trabajan en el servicio.

Las empresas ofertantes detallarán la relación de personas que intervendrán en el proyecto y su experiencia en proyectos similares, los perfiles esperados son:

- Responsable de proyecto. Debe ser una persona con al menos seis meses de experiencia en proyectos similares, capacidad de organización, conocimientos contrastables en sistemas de contratación pública española y conocimientos contrastables en sistemas de contratación pública electrónica.
- Analista/Programador. En la fase de implantación para el análisis y puesta en marcha de los servicios web de integración entre la herramienta ofertada y el entorno SAP. Será necesaria la presencia en las oficinas del SMS del consultor en las sesiones de análisis de interfaces, pruebas y puesta en producción.
- Equipo de Soporte. El equipo dará cobertura a las incidencias que puedan surgir en la gestión de los expedientes tanto por parte del SMS como por los licitadores.

8. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

8.1. EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO.

Es responsabilidad del SMS ejercer, de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estarán bajo la dirección de los responsables del SMS determine, los cuales evaluarán la calidad de la asistencia realizada y marcarán prioridades en el cumplimiento de los servicios.

La empresa adjudicataria que presta el servicio responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. El SMS podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

8.2. INFORMES DE ACTIVIDAD.

Con periodicidad mensual, el adjudicatario confeccionará un informe de la actividad realizada en el periodo junto con la planificación del siguiente periodo.

El contenido de estos informes incluirá como mínimo los siguientes aspectos: avance de tareas realizadas y previstas, riesgos e incidencias, listado de personal adscrito al proyecto y variación del mismo respecto al informe anterior (si procede).

Adicionalmente, y en el marco de la prestación del servicio, la dirección del proyecto del SMS, podrá solicitar aquellos informes que considere oportunos.

El incumplimiento de esta obligación, así como la demora respecto a los plazos establecidos, pueden dar lugar a la no certificación de un pago.

8.3 COMITÉ DE SEGUIMIENTO.

Existirá un Comité de Seguimiento con la función de supervisar el cumplimiento de las cláusulas del contrato en todos sus aspectos y velar por la consecución de sus objetivos.

Este comité se reunirá, al menos, una vez al semestre y elaborará actas.

El adjudicatario deberá participar en dicha reunión del Comité de Seguimiento.

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

La herramienta deberá estar permanentemente disponible en un régimen de 24x7, los 365 días del año, garantizándose la posibilidad de acceder, o en su caso recuperar, la información en ella almacenada, así como auditar todas y cada una de las acciones realizadas en la misma.

Para la plataforma se debe garantizar una disponibilidad del 99%, sobre una estimación de 300 días naturales año, la plataforma deberá estar disponible 297 y se aplicará una penalización de 700€ por día, una vez superada la tolerancia máxima de 12 horas marcada por el SMS para su recuperación.

En el caso de una pérdida parcial de servicio o pérdida de una parte de la funcionalidad, siempre que sea por motivos achacables al adjudicatario, se establece un tiempo máximo para la recuperación de 6 horas con una penalización de 300€ por día que se prolongue la pérdida de servicio.

En cuanto a las tareas de soporte a usuarios del SMS y licitadores se deberá prestar un servicio de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00.

La gestión de incidencias se realizará mediante el servicio de soporte que a tal fin habilite el adjudicatario, el medio de comunicación transmisión será, al menos, correo electrónico y teléfono. El servicio murciano podrá determinar que el medio de comunicación de incidencias se realice mediante su servicio de soporte a usuarios (C.A.U) e incluso se convierta en un primer nivel de soporte.

Los siguientes indicadores serán los requerimientos mínimos que el adjudicatario deberá aplicar a todas aquellas peticiones recibidas y que sean catalogadas como incidencias.

| Descripción del indicador | Valor |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| Disponibilidad de la función | De 9:00 a 18:00 h, lunes a viernes |
| Plazo máximo primera respuesta | 24 horas |
| Plazo máximo de resolución | 2 días hábiles |
| Porcentaje de Incidencias reabiertas | < 10% |
| Porcentaje de cumplimiento | 85% sobre plazo máximo resolución |

10. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los datos creados o modificados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Servicio Murciano de Salud, con exclusividad y a todos los efectos.

11. DOCUMENTACION TECNICA DE LA OFERTA.

Con independencia de la documentación que el licitador pueda incluir en su oferta cuanta información considere de interés, la oferta deberá incluir un apartado denominado 'Solución propuesta' donde se indiquen los siguientes aspectos:

- a. Descripción de las funcionalidades soportadas por la solución y propuestas funcionales que completen las recogidas en este pliego. La propuesta se presentará en soporte electrónico para facilitar su revisión.
- b. Descripción de los recursos hardware y software destinados a la gestión de la plataforma, de forma especial se detallaran las políticas de seguridad utilizadas para:
 - 1) Gestión de accesos.
 - 2) Realización de copias de seguridad.
 - 3) Recuperación de copias de seguridad.
 - 4) Protocolos ante desastres.
 - 5) Otras consideraciones que el ofertante considere de interés.
- c. Descripción de los canales de integración con el entorno SAP R/3.
- d. Descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
- e. Detalle de los currículos del equipo asignado al proyecto.

La documentación técnica se complementará con una sesión de presentación en las oficinas del SMS y desde donde el proveedor se conectará a la plataforma ofertada con un ordenador facilitado por el SMS, en esta sesión detallará las funcionalidades descritas en su oferta y la operatoria de su solución.

El SMS facilitará la conexión a Internet, el ordenador desde el que realizar la conexión y un proyector para el seguimiento de la demostración. Cualquier requisito mínimo del ordenador o de los parámetros de conexión será comunicado al SMS en los días previos a la presentación.

Durante el periodo de valoración de ofertas, las empresas facilitarán al SMS un usuario con capacidad de acceso a un entorno de pruebas, desde este entorno de pruebas el personal del SMS encargado de elaborar el informe técnico tendrá capacidad de evaluar de forma autónoma las funcionalidades de la plataforma ofertada.

Murcia, a 3 de DICIEMBRE de 2012
El Subdirector General de Tecnologías de la Información



Manuel Escudero Sánchez