

Pliego de Prescripciones Técnicas

**CONTRATACION DE UNA PLATAFORMA DE LICITACION  
ELECTRÓNICA PARA EL SERVICIO MURCIANO DE  
SALUD**

Referencia: 0023/2017  
Creación: Marzo 2017  
Autor(es): Subdirección General de Tecnologías de la  
Información

01/06/2017 09:00:33

Firmante: ALCARAZ MUÑOZ, JOSE MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 62750a94-aa04-b496-339689361331



**ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO. ....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE LICITACION. ....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>ELEMENTOS BASICOS.....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>REQUISITOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA .....</b>	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b>FUNCIONALIDADES.....</b>	<b>14</b>
7.1.	ACCESIBILIDAD. ....	14
7.2.	SEGURIDAD. ....	14
7.3.	INTEROPERABILIDAD. ....	15
7.4.	AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA.....	15
7.5.	SELLADO DE TIEMPO. ....	16
7.6.	REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES.....	16
7.7.	COPIAS DE SEGURIDAD .....	16
7.8.	GESTION DE USUARIOS Y ROLES.....	17
7.9.	FLUJOS DE TRABAJO .....	17
7.10.	ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION.....	17
7.11.	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA .....	18
7.12.	INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS.....	19
7.13.	MIGRACION DE DATOS.....	20
7.14.	VALORACIÓN AUTOMÁTICA DE OFERTAS .....	20
7.15.	SUBASTA ELECTRÓNICA.....	20
7.16.	INFORMES DE GESTION.....	20
7.17.	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES.....	21
<b>8.</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS. ....</b>	<b>22</b>
<b>9.</b>	<b>DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO. ....</b>	<b>23</b>
9.1.	EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO.....	23
9.2.	INFORMES DE ACTIVIDAD.....	23
9.3.	COMITÉ DE SEGUIMIENTO. ....	23
<b>10.</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. ....</b>	<b>24</b>
<b>11.</b>	<b>PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>24</b>
<b>12.</b>	<b>DOCUMENTACION TECNICA DE LA OFERTA.¡Error!</b>	<b>Marcador no definido.</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS), como ente de Derecho público que tiene encomendado, entre otras tareas o funciones, la tramitación de los distintos expedientes de contratación ya sea para la ejecución de obras, prestación de servicios o adquisición de bienes, suministros y medicamentos de uso hospitalario indispensables para la correcta gestión y prestación de la asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, asumió desde el año 2010 como una decisión estratégica, la implantación de forma progresiva de las llamadas TICs en la tramitación de los citados expedientes de contratación, por lo que el empleo generalizado de las nuevas tecnologías así como la implantación de soluciones encaminadas a hacer efectivo la licitación electrónica, deviene como imprescindible, no ya por la necesaria aplicación de las diversas normas ya sean de ámbito europeo o nacional, sino por las soluciones prácticas que conlleva, por los recursos que proporciona y la transparencia y confianza que generan entre usuarios y proveedores.

Fruto de esa necesidad, desde el año 2010 se aprueban los protocolos y prescripciones técnicas necesarias para el uso generalizado de la firma electrónica reconocida a la hora de gestionar los distintos documentos y actos propios del expediente de contratación y que culminan con la adjudicación en junio de 2013 de un primer contrato destinado a la implantación de una Plataforma de Licitación Electrónica en el ámbito del SMS, hito que convierte al ente, si no en el primero, sí en uno de los pioneros a la hora de implantar estas soluciones tecnológicas.

Estando previsto la finalización del plazo de duración de este primer expediente y a la vista de las modificaciones legales que han tenido lugar durante estos 4 años, especialmente con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y su regulación sobre notificaciones y, sobre todo, a la vista de la experiencia acumulada en este tiempo, se hace preciso tramitar un nuevo expediente que, partiendo de las soluciones existentes, permita su adaptación a nuevas demandas y retos así como a las condiciones técnicas y legales actualmente existentes.

Junto a la norma anteriormente citada cabría mencionar:

- ✓ Libro Verde sobre la generalización del recurso a la contratación pública electrónica en la UE de 18 de octubre de 2010.
- ✓ La Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, el Consejo, al Consejo Económico y Social y al Comité de las regiones sobre el empleo de los medios electrónicos en la contratación pública de 26 de junio de 2013 (End-to-end e-procurement to modernise public administration).



Así como la aprobación de distinta normativa a nivel autonómico que en el ámbito de la Región de Murcia y que se manifiesta, entre otros, con:

- ✓ Instrucción 7/2013, de 12 de junio, de la Dirección Gerencia del Servicio Murciano de Salud sobre el empleo de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.
- ✓ Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; la Orden de 15 de enero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se dispone la puesta en marcha de la sede electrónica de la Administración Pública de la CARM.
- ✓ Resolución de 28 de noviembre de 2012, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios en relación con la extensión del uso de la firma electrónica entre los empleados públicos de la Administración Regional.

En general, normativas que no hace sino corroborar la necesidad de avanzar en esta etapa, en donde el empleo de las nuevas tecnologías en las relaciones contractuales entre los poderes adjudicadores y los licitadores y proveedores debe ser ya una realidad.

Finalmente, mencionar a la Directiva 2014/24/UE del Parlamento europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública que fija por primera vez un horizonte temporal para la aplicación de los medios electrónicos en la contratación administrativa, cuando establece en su considerando 52 que *«para ello, debe hacerse obligatoria la transmisión de anuncios en formato electrónico, la puesta a disposición del público por medios electrónicos de los pliegos de la contratación y —tras un período transitorio de 30 meses— una comunicación totalmente electrónica, lo cual significa la comunicación por medios electrónicos en todas las fases del procedimiento, incluida la transmisión de solicitudes de participación y, en particular, la presentación (electrónica) de las ofertas. Los Estados miembros y los poderes adjudicadores deben seguir teniendo libertad para ir más lejos si así lo desean»*, norma cuya trasposición al derecho nacional interno está pendiente de realizarse pero que sin embargo, igualmente debe tenerse en cuenta aunque sea sobre la base de un Proyecto de Ley en trámite.



## **2. OBJETO Y ALCANCE**

La presente licitación tiene por objeto la contratación de una Plataforma de Licitación Electrónica en el ámbito del Servicio Murciano de Salud que permita interactuar con las empresas durante el proceso de licitación, tanto a nivel de Servicios Centrales como del resto de Órganos Directivos que lo constituyen, bajo la modalidad 'OnPremise', es decir en las dependencias del SMS, 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 serán los establecidos en la normativa de contratación vigente en cada caso, de modo que deberá prever adaptaciones a las modificaciones legales que se produzcan en cada caso durante la vigencia del contrato y, en particular, los procedimientos o sistemas de adjudicación siguientes:

- Procedimiento abierto.
- Procedimiento negociado en todas sus variedades
- Procedimiento restringido.
- Contratos Marco y contratos derivados.
- Sistemas Dinámicos de Adquisición.

De igual modo, en cuanto a los tipos de contratos incluidos en el alcance del contrato e, igualmente, sin perjuicio de modificaciones legales que se produzcan, deberá abarcar los siguientes:

- Contrato de Suministro.
- Contrato de Obras.
- Contrato de Servicios.
- Contrato de concesión, ya sea de obra como de servicios
- Contrato administrativo especial.
- Contratos Privados.

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 duración inicial del contrato lo será por un periodo de 3 años, prorrogables por otros 2 años más.

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

Para el supuesto de resultar adjudicataria una empresa distinta a la que actualmente presta el servicio, se establece un periodo transitorio máximo de tres meses en el que la empresa saliente deberá suministrar y prestar cuanta información, datos y transferencia de información sea necesaria para la correcta implementación de la nueva solución. Durante ese periodo transitorio, la empresa saliente deberá seguir prestando el servicio que hasta la fecha venía realizando, siendo el adjudicatario el responsable del abono de dichos servicios al precio que en la actualidad paga el SMS.



La herramienta que proponga el licitador deberá dar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la CARM y en lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sobre notificaciones.

01/06/2017 09:00:33

Firmante: ALCARAZ MUÑOZ, JOSE MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 62750a94-aa04-4d96-339689361331



### **3. TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO.**

La empresa adjudicataria deberá configurar la Plataforma de Licitación propuesta para permitir:

- Creación de usuarios, roles y perfiles.
- 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 los sistemas que se detallan en este pliego de prescripciones técnicas.
- 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.

Las características mínimas que deberán garantizar las ofertas que concurran al presente procedimiento son:

- Gestión multicentros donde la Dirección Gerencia del SMS (a través del Servicio de Obras y Contratación), las unidades de contratación de las diferentes Gerencias de Área de Salud existentes, la Junta de Contratación del SMS (constituida mediante Resolución del Director Gerente del SMS de fecha 23 de mayo de 2014 -BORM nº 127, de 4 de junio), deberán poder cumplir íntegramente con todos los requisitos establecidos por la normativa comunitaria, nacional y autonómica respecto al proceso de licitación pública, incluyendo prácticas de notificaciones eficaces y válidas conforme determine las normas procedimentales.
- Permitir al SMS 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.
- Posibilitar reducir considerablemente los costes, los plazos y las incidencias o errores asociados a los procesos de licitación pública.
- Permitir 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.
- Deberá permitirse 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.



- Se 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 concurren en la licitación.
- Deberá estar disponible para su implantación y utilización por parte del Servicio Murciano de Salud en un plazo no superior a tres 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.



## 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 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, compatible con los navegadores Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e independiente de la plataforma cliente en la que se ejecute.
- 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. La aplicación debe ejecutarse sobre servidores de aplicaciones dentro de la infraestructura del Servicio Murciano de Salud.
- Base de Datos. Se encarga de almacenar y recuperar los datos, así como garantizar la persistencia y seguridad de los mismos.
- La aplicación tiene que soportar tanto protocolo https como http.
- La **aplicación** podrá funcionar en Servidores con plataforma Unix, Linux o Windows.
- La **aplicación** debe ser compatible con sistemas de alta disponibilidad.
- Como base de datos debe soportar Oracle o SQL Server siendo por cuenta del adjudicatario cualquier otro Gestor de Base de Datos propuesto.
- La autenticación de usuarios se realizará mediante conexión al servidor de usuarios corporativo del Servicio Murciano de Salud.
- El licitador tiene que presentar un plan detallado del plan a realizar sobre las copias de seguridad indicando claramente las políticas utilizadas y los elementos que forman parte de este plan.
- La aplicación se ejecutará sobre servidores de aplicaciones y existirán varios nodos para que se pueda balancear la carga.
- Es obligada la instalación de entornos no productivos con el fin de poder realizar pruebas de integración, migración formación, validación de nuevas versiones, etc. Para estos entornos no será necesario todas las características de redundancia.
- El licitador tiene que presentar en su propuesta toda la información asociada a la arquitectura tecnológica sobre la que se sustenta la aplicación, y debe de contener al menos:
  - Servidores de aplicaciones (descripción, número de servidores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc).
  - Motor de integración, en caso de necesitarlo. (descripción, numero de motores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc).



La empresa adjudicataria se tendrá que adaptar a las políticas en materia de administración de sistemas que determine la Subdirección General de Tecnologías de la Información, entre las que figuran como mínimo:

- ✓ Planes de contingencia.
- ✓ Políticas de parches de S.O., antivirus, etc
- ✓ Seguridad de la información.
- ✓ Copias de Seguridad.
- ✓ Protocolos de actuación en cuanto a definición de usuarios, políticas de claves, perfiles de usuarios con tareas de administración, etc.



## 6. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La solución del licitador residirá en las infraestructuras hardware del SMS.

La plataforma que provee el SMS se estructura sobre:

1. Entorno de virtualización VM Ware 5.1.  
Máquinas virtuales: Windows 2012/SuseLinux ES11/ES12/RedHat 7
2. Cluster físico Sql Server 2008 R2.
3. Gestor de Base de Datos Oracle 11.

El licitador deberá especificar en oferta los productos<sup>[1]</sup> y versiones que forman su solución.

(1) Por producto se entiende todo producto, subproducto o componente: servidores de aplicaciones, bases de datos, drivers de conexión a las bases de datos, etc

Todos los componentes de su solución así como los sistemas operativos donde residan deberán estar en soporte tanto en el momento de la adjudicación como a lo largo de la duración de este expediente.

El SMS se hará cargo de la administración de la plataforma hasta el nivel del sistema operativo, siempre que se ajuste a los sistemas operativos especificados en la plataforma anteriormente citada. Si se requiere un sistema operativo diferente deberá ser, salvo que el SMS decida lo contrario, instalado y administrado completamente por el adjudicatario. Si requiere licenciamiento, correrá a cargo del adjudicatario.

El resto de componentes de la solución serán instalados y administrados por el licitador y bajo las condiciones de seguridad y trabajo que el SMS establezca. El adjudicatario se hará cargo de las licencias del resto de componentes de su aplicación durante toda la vida del contrato (de los entornos productivos y de los no productivos). Las licencias deberán estar registradas en los portales de los diferentes fabricantes a nombre del SMS. El SMS deberá tener acceso a esos portales, de no tenerlo previamente. Las licencias deberán tener activo su soporte básico hasta la finalización del contrato, de modo que el SMS pueda renovarlas una vez finalizado éste.

La oferta especificará el número de máquinas virtuales así como sus características físicas: cpu, memoria, espacio en disco, S.O. y productos adicionales, en caso de ser necesarios y para servidores de base de datos: requerimientos de CPU, memoria y espacio en disco.

El adjudicatario se compromete a actualizar sus componentes, si fuese necesario, como consecuencia de la lógica evolución hardware/software de la plataforma que provee el SMS de manera que los componentes de su solución sean compatibles en todo momento con dicha infraestructura.

En la oferta deberá describirse con claridad la arquitectura global de la aplicación

El adjudicatario se compromete al buen funcionamiento de su aplicación en los sistemas del SMS. Deberá entregar su recomendación de requisitos para la parte servidora de la aplicación, que podrá ser ajustada de común acuerdo por ambas partes. En caso de discrepancia, prevalecerá el criterio del SMS.

La infraestructura tipo, para un entorno de producción, que contempla el SMS y que servirá como referencia para no considerar ofertas con requisitos desmesurados es ésta:



- Servidores de aplicaciones. Hasta 3 máquinas virtuales con 4 núcleos y 6 Gb memoria.
- Servidor de base de datos. Una instancia con 4 núcleos y 8Gb memoria.
- Servidor de ficheros. Dos máquinas virtuales con 4 núcleos y 6 Gb memoria

El licitador deberá especificar en oferta las estrategias de gestión de la información que utiliza o utilizará su aplicación para optimizar el rendimiento de los usuarios en el acceso a datos y minimizar los tiempos de recuperación en casos de desastres (historificación de datos..). Deberá aportar también en oferta toda la información que pueda sobre la recuperación ante desastres (tiempos en base a volúmenes de datos, etc.).

La solución requiere también de un entorno de pre-producción. Las condiciones de plataforma y de administración serán similares a las del entorno de producción.

Al finalizar el contrato, el licitador deberá prestar certificado de los diferentes fabricantes que acrediten que el nivel de licenciamiento es el adecuado a la arquitectura implantada.

En resumen, los objetivos que debe cumplir la solución ofertada son:

- Rendimiento.
- Escalabilidad.
- Continuidad de negocio y alta disponibilidad, de ser un sistema crítico.
- Seguridad.
- Actualización tecnológica.
- Estabilidad y fiabilidad.
- Simplicidad de administración.
- Interoperabilidad (cumplimiento de estándares)
- Sostenibilidad técnica y económica de la solución.
- Documentación y procedimientos.

#### Uso de SGBD Oracle.

En el caso de requerir hacer uso de SGBD Oracle, la aplicación residirá en un entorno corporativo del SMS y será compartido por diferentes aplicaciones. El SMS será el administrador de la instancia, si bien el adjudicatario será el responsable de administrar los esquemas de su aplicación (sin permisos de DBA), así como dar todas las recomendaciones necesarias para el buen rendimiento de la aplicación.

En cuanto al licenciamiento, si la solución propuesta por el adjudicatario requiere Oracle RAC, Data Guard o productos similares/avanzados, éstos correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

#### **B. DESPLIEGUE DE LA SOLUCION.**

La aplicación se tendrá que desplegar en el contexto que determine el SMS para que la solución que resulte adjudicada quede albergada correctamente en la sede electrónica de la CARM.



## 7. FUNCIONALIDADES.

### 7.1. ACCESIBILIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico en su Disposición Adicional Quinta sobre accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos, las páginas de Internet 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, la 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.

### 7.2. SEGURIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en 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 deber 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.



### 7.3. 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 citado RD 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.

### 7.4. 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, 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.



#### 7.5. 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 competente.

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.

#### 7.6. 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.

#### 7.7. 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 empresa adjudicataria de acuerdo con el Servicio de Sistemas del SMS la encargada del diseño y puesta en marcha de la política de gestión de las copias de seguridad.

Se deberá 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.



#### 7.8. 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.

Dado que la plataforma de licitación estará disponible para cualquier centro de gestión del SMS, se deberá garantizar la asignación de usuarios a centro o centros, limitando así que los usuarios tengan limitado el acceso a datos de gerencias distintas a la suya. Únicamente los usuarios de los Servicios Centrales del SMS tendrán visibilidad completa de todos los centros.

De esta forma distinguiremos dos tipos de usuarios:

- Usuarios de centros. En este perfil un usuario sólo podrá ver datos de su centro.
- Usuarios de SSCC. En este perfil el usuario podrá ver datos de cualquier centro.
- Usuarios administradores del SMS.
- Usuarios licitadores.

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

#### 7.9. 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.

#### 7.10. ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION.

El sistema debe disponer de la funcionalidad necesaria para el almacenamiento y gestión de los documentos generado, enviados y recibidos, si bien se valorará conjuntamente entre el SMS y el adjudicatario la modalidad final de custodia de todos los documentos.

La solución debe permitir el almacenamiento en cualquier gestor de contenidos, compatible con el estándar CMIS, de la documentación del expediente; está funcionalidad debe estar operativa en el momento de presentación de la oferta y cubrir las fases de tramitación y posterior archivo definitivo.



#### 7.11. 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 relación con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sobre notificaciones.

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 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.



## 7.12. INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS.

### 7.12.1 Integración con SAP R3.

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, llegado a este punto se enviará al portal de licitación para continuar su gestión.

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

- Sentido herramienta de licitación SAP. Una vez finalizado el expediente en el portal de licitación por el motivo que fuere, adjudicación final, desierto, etc, se enviará a SAP la información necesaria para continuar con el proceso de compra de los bienes objeto del expediente o bien llevar el expediente a su correspondiente estado final.

Las especificaciones técnicas de las integraciones estarán a disposición de los licitadores para su análisis y estudio.

### 7.12.2. Integración con Servicios de Administración Electrónica.

El SMS facilitará al adjudicatario las especificaciones técnicas necesarias para la integración de la plataforma de licitación electrónica con los Servicios de:

- Registro Electrónico.
- Firma Electrónica. Portafirmas.
- Notificación Electrónica.

Servicios con el que la Plataforma de licitación deberá integrarse para la gestión de los expedientes.

Las especificaciones técnicas de las integraciones estarán a disposición de los licitadores para su análisis y estudio.

### 7.12.3. Integración con Plataformas del Estado.

Se precisará la integración con:

- Plataforma de Contratación del Estado, PLACE.
- Diario Oficial de la Unión Europea, DOUE y Boletín Oficial del Estado, BOE.
- Registro Electrónico de Apoderamiento, REA
- Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, ROLECE.

Independientemente de las integraciones descritas en párrafos anteriores, el portal tendrá la posibilidad de extraer toda la documentación de gestión y la aportada por proveedores a un soporte electrónico 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.

### 7.12.4. Integración con Sistema de Gestión de Usuarios Corporativo del SMS.

El sistema deberá implementar el protocolo CAS de autenticación de *Single Sign On*.



#### 7.13. MIGRACION DE DATOS.

Los licitadores deberán presentar un plan de migración de datos donde se deberá tener en cuenta la existencia de expedientes en fase de licitación y que por la situación contractual en la que se encuentran deberán ser adjudicados en la nueva plataforma de licitación.

En el plan se detallaran, fundamentalmente, los datos necesarios para la migración intentando optimizar los tiempos de transferencia entre la plataforma actual y la futura.

#### 7.14. 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 prever, 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.

#### 7.15. 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.

#### 7.16. 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 períodos.
- Comparativas entre periodos.
- Trazabilidad de documentos: hora de creación, responsable de firma, etc.
- Estadística de uso de la herramienta: usuarios conectados, expedientes tramitados, etc.



7.17. CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES.

La Plataforma de Licitación Electrónica deberá estar certificada según las normas siguientes:

- **UNE-ISO/IEC 27001:2014**, Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- **UNE-EN-ISO 9001:2008**, Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO/IEC 20000**: Sistema de Gestión de Servicios de TI

7.18. LICENCIAMIENTO Y USO DE LA PLATAFORMA.

El número de usuarios que podrá usar el sistema tendrá un carácter ilimitado tanto para el uso interno de la plataforma, usuarios del SMS, como para el de usuarios externos, licitadores.

De igual forma el número de expedientes de contratación a realizar en la plataforma se entiende como ilimitado, tanto por tipo de procedimiento como por forma de adjudicación.



## 8. 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 fase de análisis e implantación del proyecto que se podrá requerir 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 dos años 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.
- Equipo de soporte técnico. Equipo de soporte para el mantenimiento SW de la infraestructura y para la gestión de incidencias tanto de aplicación como de integraciones.
- Equipo de soporte técnico, administración de sistemas. Equipo de soporte para el adecuado dimensionamiento de la plataforma HW que deberá albergar el portal de licitación, así como para consultas posteriores y/o gestión de incidencias.
- Equipo de Soporte a licitadores. 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.



## 9. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

### 9.1. 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.

### 9.2. INFORMES DE ACTIVIDAD.

Con periodicidad trimestral, 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.

### 9.3. 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, dos veces al año y elaborará actas dando cuenta de los acuerdos y actuaciones llevadas a cabo. El adjudicatario deberá participar en dicha reunión del Comité de Seguimiento.



## 10. 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	95% sobre plazo máximo resolución

## 11. 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.

