



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

REFERENCIA: D1/2019

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS:

“PLATAFORMA PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SOFTWARE COMO SERVICIO)”

Julio 2019

Dirección de la Autoridad Portuaria de Alicante



Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETO	5
3	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA	5
3.1	CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)	6
3.2	CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD (ENI) 7	
3.2.1	Identificación electrónica de los interesados	8
3.2.2	Gestión de la Representación	8
3.2.3	Reducción de cargas administrativas	8
3.2.4	Firma del Interesado	9
3.2.5	Oficina de asistencia en materia de registros	9
3.2.6	Registro Electrónico General.....	10
3.2.7	Copias Auténticas	10
3.2.8	Gestión Documental	11
3.2.9	Tramitación del Expediente	12
3.2.10	Firma electrónica del personal	12
3.2.11	Actuaciones administrativas automatizadas	13
3.2.12	Finalización del Procedimiento	14
3.2.13	Notificaciones y Comunicaciones	14
3.2.14	Relación con Proveedores	15
3.2.15	Archivo Electrónico Único.....	15
4	SEDE ELECTRÓNICA	19
5	COPIAS DE RESPALDO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE	22
6	LOGS	22
7	FUNCIONALIDADES DE INTEGRACIÓN	23
8	SERVICIOS DE FORMACIÓN Y APOYO	24
9	SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.....	25
9.1	Experiencia y fiabilidad (art. 90.1.a LCSP).....	25
9.2	Descripción de las instalaciones técnicas (art. 90.1.c LCSP).....	25
10	IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	26
10.1	IMPLANTACIÓN.....	26
10.2	MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	27



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

10.3	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	27
10.4	CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	28
10.5	PENALIZACIONES	28
10.6	OBLIGACIONES ESENCIALES	29
11	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO	30
11.1	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	30
11.2	SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	30
11.3	TIEMPO DE RESPUESTA.....	30
11.4	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	31
11.5	PARADAS PROGRAMADAS DEL SERVICIO.....	31
12	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	31
13	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	32
14	OMISIONES.....	32
15	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR.....	32
16	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	34



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

1 INTRODUCCIÓN

Tal y como establece el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), la tramitación electrónica "...debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados".

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS).

Además, este cambio debe ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

La aprobación de estas normas en relación con la incorporación de las nuevas tecnologías a la tramitación de procedimientos administrativos obliga a la Autoridad Portuaria de Alicante (en adelante APA) a emprender un proyecto de modernización para acometer una reforma integral de la organización y funcionamiento de la entidad, orientada a la generalización del uso de medios electrónicos.

Este proyecto debe permitir a la APA tener todos sus expedientes organizados y localizados, y dar un salto cualitativo en sus procedimientos, pasando del expediente en papel al expediente electrónico, a través de la incorporación de la firma electrónica en toda la organización.

Además, este proyecto debe hacer posible a la APA ofrecer desde su Sede Electrónica medios de acceso al ciudadano a través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

2 OBJETO

El objeto de esta licitación es la contratación de una plataforma de administración electrónica que permita a la APA adaptarse al nuevo marco legal desarrollado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación se deben prestar en la modalidad de servicio a través de Internet (SaaS, Software as a Service) mediante protocolos seguros, sin que sea necesario que la APA realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas informáticos, y sin límite de usuarios. Es, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

En cuanto a la modalidad de la contratación del software como servicio (SaaS), con respecto al almacenamiento y custodia de datos, esto supone un ahorro de costes para la APA y un mayor nivel de seguridad en sus datos.

Por su naturaleza, el objeto de este contrato solo puede ser prestado por un único contratista, ya que no es posible la división por lotes desde un punto de vista técnico, dado el carácter transversal de la herramienta, que debe permitir la tramitación de los expedientes administrativos en un mismo sistema de gestión documental, desde su iniciación hasta su finalización, ejecución y archivo.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen carácter de mínimas y se debe poder demostrar que están totalmente operativas en el momento de formalización del documento contractual.

3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

3.1 CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)

La plataforma de administración electrónica está destinada a convertirse en una pieza clave del sistema de información de esta Administración para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica.

A través de este servicio se debe custodiar toda la información y producción documental generada por la APA, siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), el licitador debe disponer de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA emitida por entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Además, la solución propuesta debe contar con sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio (DoS) y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, es necesario que el licitador incorpore en su oferta las siguientes evidencias:

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE SEGURIDAD (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
ENS-01*	Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica, emitido por entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
ENS-02	Certificado emitido por el Responsable de Seguridad de la plataforma de administración electrónica donde se describan los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y los sistemas de detección y prevención de intrusiones.

* VER TABLA RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN LA OFERTA, APARTADO 15.



3.2 CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD (ENI)

La plataforma debe asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las Administraciones Públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad de servicio (SaaS), es necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración.

Se utilizará principalmente el formato de firma electrónica PAdES + PDF/A + Extensión LTV. Los documentos estarán firmados según la Normas Técnicas de Interoperabilidad, Política de firma electrónica y de certificados de la Administración. Todos los documentos firmados deberán prepararse para un archivo a largo plazo según el estándar PDF/A. Los documentos firmados electrónicamente en formato PAdES que la APA se vea obligada a archivar, (tanto si han sido generados desde la propia plataforma como si han sido recibidos vía registro de entrada) serán extendidos al perfil LTV (ETSI TS 102 778-4 PAdES – LTV Profile) que constituye una extensión de ISO 32000-1 que permite prorrogar la validez de las firmas por tiempo indefinido. La preservación a largo plazo de los documentos electrónicos firmados deberá garantizarse mediante un servicio periódico de resellado automático que garantice la protección e integridad de los documentos a medida que evolucionan los sistemas criptográficos.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

3.2.1 Identificación electrónica de los interesados

De conformidad con el artículo 9.1 LPAC “Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo”.

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una Sede Electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE.

Además, en cumplimiento del artículo 6.1 del Reglamento eIDAS, este sistema debe permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

3.2.2 Gestión de la Representación

En virtud del artículo 5.1. LPAC “Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe permitir que un representante pueda acreditar su representación como mínimo a través de estos medios válidos en Derecho:

- Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.
- A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).
- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).

3.2.3 Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPAC “Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe estar integrada con la Plataforma de Intermediación de Datos (PID), permitiendo a esta Administración



recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

3.2.4 Firma del Interesado

La plataforma debe permitir que ciudadanos y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la Sede Electrónica firmando con el sistema CL@VE FIRMA.

En virtud del artículo 27.1. del Reglamento eIDAS, el sistema debe permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

Además, el sistema debe permitir la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros a través de tabletas que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos. **En la oferta se debe incluir el suministro de una de dichas tabletas, incluyendo posibles licencias de software de terceros.**

3.2.5 Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPAC “Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe permitir mantener actualizado un registro, donde consten los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Este registro debe ser plenamente interoperable y debe estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que establezca la Administración General del Estado.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

3.2.6 Registro Electrónico General

En virtud del artículo 16 de la LPAC, la plataforma “dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba”.

Este registro debe ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Para ello, debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales, o norma posterior que la sustituya.

Para cumplir todas estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica debe estar integrada con:

- El Sistema de Intercambio de Registros (SIR), para el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre Administraciones Públicas.
- El Directorio Común de Administraciones Públicas (DIR 3), para la selección de la unidad administrativa destino del intercambio de registro.
- El sistema de callejero CARTOCIUDAD, para la normalización de las direcciones postales de los interesados conforme a las reglas de normalización fijadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

3.2.7 Copias Auténticas

En virtud del artículo 16.5. “Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, o norma posterior que la sustituya. El sistema de digitalización debe estar preparado para ser utilizado con múltiples modelos de escáner que soporten los estándares, drivers/API de digitalización TWAIN o SANE e



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

incluso con cualquier modelo de escáner que soporte el escaneo a una carpeta del equipo o de un servidor al que tenga acceso el usuario. De esta forma se facilita al máximo la reutilización de los sistemas de digitalización de la APA.

Cualquier persona física o jurídica que haya recibido una copia en papel de un documento electrónico producido por esta Administración debe poder comprobar la validez y autenticidad del mismo a través de la Sede Electrónica de la plataforma ofertada. Para ello debe introducir en la Sede Electrónica el Código Seguro de Verificación (CSV) impreso en el documento, y de esta manera acceder al documento electrónico original. Una vez que acceda al documento electrónico original podrá cotejar el contenido del mismo y verificar la autenticidad de las firmas digitales. La plataforma debe gestionar el cambio de CSV por el resellado periódico automático, de modo que se pueda verificar una copia en papel de un documento electrónico que haya sido resellado.

3.2.8 Gestión Documental

En virtud del artículo 26 LPAC “Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, o norma posterior que la sustituya.

En virtud del artículo 70.2. LPAC “Los expedientes tendrán formato electrónico”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico, o norma posterior que la sustituya.

En virtud del artículo 70.3. LPAC “cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y de las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga”.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe ser capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.

3.2.9 Tramitación del Expediente

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizadas.

3.2.10 Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43.1. LRJSP “la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.”

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe facilitar a todos los empleados públicos un sistema de firma que permita como mínimo:

- Realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ejemplo: DNI electrónico).

Este sistema de firma en el navegador no debe emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.

- Realizar firmas electrónicas cualificadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Criterio de adjudicación CA-01* (Incluir en Sobre N° 2): Se valorará que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema que permita realizar firmas electrónicas cualificadas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centralizada de los certificados en un servidor HSM que cumpla con la norma CEN 419241 del Comité Europeo de Normalización.

* VER TABLA RESUMEN DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR EN LA OFERTA, APARTADO 15.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

En virtud del artículo 18 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica “Solo los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos podrán gestionar los datos de creación de firma electrónica en nombre del firmante”.

Por ello es necesario que el licitador incorpore en su oferta el certificado de prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza con capacidad para expedir certificados reconocidos.

Criterio de adjudicación CA-02 (Incluir en Sobre N° 2): Se valorará que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado todos los Certificados de Empleado Público y de Empleado Público con Seudónimo que necesite esta Administración para poder operar con la plataforma. El número de empleados aproximado es de 115.

Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador debe incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.

3.2.11 Actuaciones administrativas automatizadas

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la Institución basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Criterio de adjudicación CA-03 (Incluir en Sobre N° 2): Se valorará que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado todos los Certificados de Sede Electrónica, los Certificados de Sellado de Tiempo y los Certificados de Sello de Órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador debe incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

3.2.12 Finalización del Procedimiento

De conformidad con el artículo 84 LPAC la plataforma permitirá finalizar el procedimiento por “la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad”.

Y en virtud del artículo 36 LPAC “Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica debe contemplar estos supuestos:

- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.
- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.
- Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución.

3.2.13 Notificaciones y Comunicaciones

De conformidad con el artículo 43.4. LPAC “Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.”

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe integrarse con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General (PAG) que ha habilitado la Administración General del Estado.

Esta integración con NOTIFICA permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros homologados por la Administración General Estado.

De conformidad con el artículo 44. LPAC “Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».”



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma debe estar integrada con los servicios web del TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado.

3.2.14 Relación con Proveedores

La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La plataforma permitirá publicar cualquier fase de un procedimiento de contratación en la Plataforma de Contratos del Sector Público (PCSP) sin salir del tramitador.

La plataforma se integrará con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) para recibir facturas de proveedores y distribuirlas electrónicamente a las unidades tramitadoras a efectos de recabar por medios electrónicos la conformación o el rechazo de las mismas.

3.2.15 Archivo Electrónico Único

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la “Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados”.

Para ello la plataforma debe incluir los módulos necesarios para que la APA pueda realizar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.
- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

Además, la plataforma debe ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE u a otra herramienta de archivo definitivo que también esté diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721).

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador incorpore en su oferta las siguientes evidencias:



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE ADECUACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD (ENI) (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
ENI-01	Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.
ENI-02	Documento acreditativo de que la aplicación figure en el listado de aplicaciones de registro integradas en la Plataforma SIR que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.
ENI-03	Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso: <ul style="list-style-type: none">• Un ciudadano español puede identificarse en la Sede Electrónica utilizando el sistema Cl@VE.• Un ciudadano de un estado miembro de la Unión Europea puede identificarse en la Sede Electrónica utilizando un medio de identificación expedido en sus país de origen.
ENI-04	Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso: <ul style="list-style-type: none">• Un representante puede realizar un trámite en nombre del interesado al que representa recabando a la administración el poder notarial a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).• Un representante puede recepcionar las notificaciones remitidas al interesado que representa estando debidamente inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).• Un representante legal de una empresa puede consultar los expedientes en trámite de la misma utilizando un certificado de representante de persona jurídica.
ENI-05	Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso: <ul style="list-style-type: none">• La administración puede vincular a una solicitud la documentación requerida a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID), e informar de ello al Sistema de Información Administrativa (SIA).• Un ciudadano puede realizar un trámite y la administración recabar por medio de una consulta automatizada la documentación requerida de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).
ENI-06	Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos cuatro casos de uso:



	<ul style="list-style-type: none">• Un ciudadano español puede firmar una solicitud con el sistema Cl@VE FIRMA.• Un ciudadano de un estado miembro de la Unión Europea puede firmar una solicitud con un certificado de residente de un estado miembro de la Unión Europea.• Un ciudadano puede en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros firmar una solicitud con una tableta que permita realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos. Se debe emplear un modelo de tableta similar al que se suministrará.• Un ciudadano puede firmar un contrato desde la Sede Electrónica y el cargo público competente firmar el mismo documento desde su portafirmas.
ENI-07	<p>Vídeo demostrativo donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite este caso de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario con permisos de administración pueden gestionar el Registro de Funcionarios Habilitados de conformidad a lo acordado por el órgano competente.
ENI-08	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario puede seleccionar del Directorio Común de Administraciones Públicas (DIR3) una unidad administrativa de destino para un intercambio de registro.• Un funcionario puede mecanizar la dirección postal de un interesado conforme a reglas de normalización fijadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) utilizando el sistema de callejero CARTOCIUDAD.• El sistema permite el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre Administraciones Públicas a través del Sistema de Intercambio de Registros.
ENI-09	<p>Vídeo demostrativo donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario habilitado puede generar una copia auténtica de un documento en papel incorporando los metadatos específicos.• Un ciudadano puede comprobar que una copia en papel de un documento electrónico producido por esta Administración es válida y auténtica introduciendo en la Sede Electrónica el Código Seguro de Verificación (CSV) que se encuentra impreso en el documento, y puede acceder al documento electrónico original.
ENI-10	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Un funcionario puede exportar un documento electrónico en el formato estructurado que establece la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.• Un funcionario puede exportar un expediente electrónico en el formato estructurado que establece la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
ENI-11	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario autorizado puede configurar fácilmente un circuito de tramitación en el que se defina una actuación administrativa automatizada aprobada por el órgano competente.• El sistema es capaz de procesar un circuito de tramitación que ejecute la actuación configurada por el funcionario y en el que se emplee como medio de firma un sello electrónico.
ENI-12	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario puede realizar una firma cualificada con un DNI electrónico sin uso de applets de Java.• Un funcionario puede realizar una firma cualificada desde su dispositivo móvil (con sistema operativo IOS y Android).
ENI-13	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.• Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.• Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución (desistimiento, renuncia y caducidad).
ENI-14	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Puesta a disposición de una notificación electrónica en la Sede Electrónica y en el Punto de Acceso General (PAG).• Envío de una notificación en papel a través de un centro de impresión y ensobrado de NOTIFICA.• Automatización del envío de las notificaciones infructuosas al Tablón



	Edictal Único del Boletín Oficial del Estado.
ENI-15	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso y el certificado que así lo acredite:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un funcionario puede desde la plataforma publicar en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP) un anuncio.• Un funcionario puede desde la plataforma corregir la publicación de un anuncio en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP).• Certificación de los casos de prueba avanzados de la integración sistémica que permite la publicación de documentos CODICE en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP).
ENI-16	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• El sistema es capaz de descargar las facturas recibidas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE).• La unidad tramitadora recibe la factura a través de la plataforma y puede conformarla o rechazarla por medios electrónicos.
ENI-17	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• El personal con funciones de gestión del archivo puede crear un cuadro de clasificación y asignar los metadatos a cada serie documental que posteriormente heredarán los expedientes.• El funcionario puede abrir expedientes en el sistema seleccionado una serie del cuadro de clasificación configurado.• Un funcionario puede exportar un paquete SIP con un expediente en formato ENI para su transferencia a un sistema de archivo definitivo.

4 SEDE ELECTRÓNICA

La plataforma debe incluir una Sede Electrónica con conexión segura y sin límite de usuarios, que permita a la APA ofrecer medios de acceso al interesado, a través de los cuales puedan presentar solicitudes telemáticas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos telemáticos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio debe reunir como mínimo las siguientes características:



- El módulo de Sede Electrónica estará integrado con el backoffice (gestor de expedientes y, en particular, con el módulo de registro de entrada y salida), y debe disponer de una zona pública, que contiene información de acceso general, y una zona privada a la que el interesado únicamente puede acceder mediante el empleo de un certificado digital, o mediante el uso de la integración con CL@VE.
 - La Sede Electrónica debe cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, que obliga a las administraciones públicas a cumplir en sus páginas de Internet con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en la Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).
 - El diseño debe ser fácilmente adaptable a cualquier imagen corporativa a través de opciones que permiten modificar o sustituir el CSS de la misma. Dentro del proyecto se realizará una personalización del diseño de la Sede para ajustarla a la imagen gráfica de la organización y de su web corporativa.
 - La interfaz estará traducida a los distintos idiomas cooficiales, además de a los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano).
 - La Sede contará con un catálogo de procedimientos, ordenados por materias y submaterias, donde se recogen los trámites que el interesado pueda realizar ante la APA.
 - Para cada trámite incluido en el catálogo se podrá definir una ficha con información del trámite, modelos de documentación e instancias en formato electrónico, que el interesado podrá descargar e imprimir para realizar el trámite de modo presencial (los sujetos no obligados por el Art. 14 de la Ley 39/2015), y un formulario electrónico que permitirá su presentación telemática. Cualquier procedimiento incluido en el catálogo podrá iniciarse a través de Internet tanto como persona física como persona jurídica. La oferta incluirá la implementación inicial mínima de 4 procedimientos electrónicos en el catálogo de trámites, haciendo uso de la plataforma: Solicitud/Instancia General, Aportación de documentos, Quejas/Sugerencias y Solicitud de Autorización de Ocupación de Dominio Público.
 - La Sede también dispondrá de un Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas que permitirá a los proveedores remitir sus facturas y consultar el estado de tramitación, tanto manualmente a través de la Sede, como telemáticamente a través de una interfaz de servicios web que puedan integrar con sus sistemas de gestión económica. Asimismo, la Sede estará integrada con el punto de entrada de facturas proporcionado por la Administración General del Estado (FACE).
 - La información de acceso general será la relativa al Portal de Transparencia (que permita publicar la información siguiendo la estructura de indicadores
- Muelle de Poniente, 11, 03001 Alicante (Spain) T 965 130 095 F 965 130 034 www.puertoalicante.com



propuesta por Transparencia Internacional - TI), el Tablón de Anuncios Electrónico y el Perfil de Contratante, que permitirán publicar documentos desde el expediente en el que se estén tramitando y que al finalizar el plazo de publicación generen un certificado en el expediente que permita acreditar jurídicamente el plazo en el que han estado expuestos.

- Además, la Sede Electrónica incorporará una Carpeta Electrónica (zona privada) que permitirá a los interesados interactuar sobre sus trámites, expedientes, facturas, etc., mediante un servicio de acceso restringido que garantiza la confidencialidad y seguridad de sus datos. La Carpeta Electrónica incluirá, al menos, estos servicios:
 - La identificación con el sistema CL@VE.
 - Permitir al interesado actuar a través de representantes gracias a la integración con el sistema APODERA, REPRESENTA y los servicios de verificación de los poderes notariales de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).
 - Consulta de registros de entrada y salida.
 - Consulta del historial de trámites y del estado de tramitación de los mismos.
 - Cambiar el medio o forma de notificación preferida.
 - Recogida de notificaciones electrónicas, recibos, etc., mediante el sistema de comparecencia electrónica (Buzón Electrónico) con sistemas asociados de avisos.
 - Envío de Notificaciones a la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General (PAG) mediante la integración con NOTIFICA.
 - Acceso exclusivo para miembros de los órganos colegiados de la APA (Ejemplo: Consejo de Administración). En él se podrá tener acceso a la información y expedientes de las convocatorias en curso y se podrá realizar tramitaciones electrónicas como la presentación de peticiones, ruegos, preguntas, propuestas, etc.

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE LA SEDE ELECTRÓNICA (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
SEDE-01	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda evidenciar con claridad que la sede dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nivel de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).• Soporte de multi-idioma.• Hoja de estilos CSS adaptable a la imagen corporativa propia.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

SEDE-02	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la Sede permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un ciudadano consulta sus registros de entrada y salida.• Un ciudadano consulta su historial de trámites.• Un miembro de un órgano colegiado presenta una propuesta.
---------	---

5 COPIAS DE RESPALDO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

Aunque el servicio solicitado es en modo de software como servicio (SaaS) y los datos estarán en la plataforma del adjudicatario, con sus políticas de copias de respaldo que garanticen una alta disponibilidad y continuidad de negocio, se debe incluir en la oferta la puesta a disposición de la APA de copias de seguridad de la información almacenada en los servidores y relativa al servicio prestado por el adjudicatario hacia la APA. Esta entrega de información debe ser en formato físico y legible acordado con la APA, **con una periodicidad semestral** y utilizando medios seguros de cifrado.

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE COPIAS DE RESPALDO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
RESPALDO-01	Certificado emitido por el Responsable de Seguridad de la plataforma de administración electrónica donde se describa el procedimiento de puesta a disposición de copias de respaldo al cliente.

6 LOGS

La plataforma ofertada debe proporcionar a la APA el acceso en tiempo real a la consulta y descarga de los logs concernientes a los registros de acceso de usuarios de esta entidad. Además, el prestador del servicio suministrará a la APA, a su petición y en un plazo no superior a 48 horas, el resto de los logs de acceso a la plataforma.



EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE LOGS (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
LOGS-01	Certificado emitido por el Responsable de Seguridad de la plataforma de administración electrónica donde se describan los logs concernientes a los registros de acceso de usuarios disponibles en la plataforma, y la manera de acceder a ellos.

7 FUNCIONALIDADES DE INTEGRACIÓN

La solución ofertada debe proporcionar un adecuado nivel de interoperabilidad, no solo con los sistemas internos de la APA sino también con aquellos servicios de otras Administraciones.

La plataforma ofertada debe disponer de una API (Application Programming Interface) propia que permita a la APA y a sus colaboradores tecnológicos integrar la plataforma con cualquier solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida.

Los servicios de integración proporcionados deben estar implementados en forma de servicios web seguros.

Mediante esta capa de integración, las aplicaciones de la APA o de terceros pueden tener accesibilidad a los distintos módulos y funcionalidades de la plataforma ofertada de forma segura, de los cuales se podrá extraer o ingresar datos y documentos. Debe existir una documentación actualizada de esta capa de integración, con la descripción de los diferentes recursos y ejemplos de uso.

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE FUNCIONALIDADES DE INTEGRACIÓN (Incluir en Sobre N° 2)	
Evidencia	Descripción
INT-01	Documentación actualizada de la capa de integración.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

8 SERVICIOS DE FORMACIÓN Y APOYO

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una **descripción de los servicios de soporte previstos para asistir al usuario en el uso de los servicios contratados (DP-01. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2).**

Se requiere que la solución propuesta incluya los siguientes servicios de consultoría, asistencia y apoyo:

- Consultor asignado de forma permanente para apoyar al responsable del proyecto en la resolución de problemas.
- Informes y estadísticas mensuales.

Se debe incluir en la oferta una partida de formación general en materia de eAdministración para los empleados de la APA, que abarque la normativa relacionada más destacable. Además, se debe acompañar una **planificación de dicha formación para 65 empleados (DP-02. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2)**, que podrá ser a distancia mediante medios telemáticos o presencial, y que permita la resolución de dudas durante un tiempo determinado.

Además, se incluirá en la oferta una partida de formación técnica específica sobre la plataforma para un grupo de empleados de la APA, que abarque la parametrización y mantenimiento de la misma, y la implementación de procedimientos electrónicos. Se debe acompañar una **planificación de dicha formación (DP-03. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2)**, que podrá ser a distancia mediante medios telemáticos o presencial, y que permita la resolución de dudas durante un tiempo determinado.

Criterio de adjudicación CA-04 (Incluir en Sobre N° 2): Se valorará:

- Consultoría presencial en la Autoridad Portuaria durante los años de duración del contrato (7 sesiones por año).
- Asesoramiento y soporte en materia de integraciones, elaboración de instrumentos normativos, simplificación administrativa, reingeniería de procesos, etc.
- Formación continua por medios telemáticos sobre novedades de la plataforma (cursos/seminarios on-line).



9 SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

De conformidad con el artículo 92 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, será causa de exclusión del licitador aquellas ofertas que no cumplan con los siguientes requisitos de solvencia técnica o profesional:

9.1 Experiencia y fiabilidad (art. 90.1.a LCSP)

El licitador debe acreditar que ha implantado con éxito los servicios de administración electrónica en al menos 50 administraciones del sector público en los últimos tres años, debiéndolo acreditar mediante un certificado expedido o visado por cada una de las Administraciones donde afirma tener implantada la plataforma. **(Incluir en Sobre N° 1).**

9.2 Descripción de las instalaciones técnicas (art. 90.1.c LCSP)

Dado que la plataforma de administración electrónica se debe prestar en formato de servicio a través de Internet (SaaS), el adjudicatario debe garantizar que las instalaciones desde las que se va a prestar este servicio están ubicadas en territorio de la Unión Europea. Debe incluirse en la oferta certificado que evidencie que las instalaciones desde las que se presta el servicio están en territorio de la Unión Europea **(Incluir en Sobre N° 1).**

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL (Incluir en Sobre N° 1).	
Evidencia	Descripción
STP-01	Certificados de implantación de la plataforma en al menos 50 administraciones del sector público en los últimos tres años.
STP-02	Certificado que evidencie que las instalaciones desde las que se presta el servicio están en territorio de la Unión Europea.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

Criterio de adjudicación CA-05 (Incluir en Sobre N° 2): Además se valorarán las garantías de disponibilidad y de protección de la información, evidenciando el cumplimiento de las normas de **certificación Tier III del Uptime Institute:**

- Tier III - Certification of Operational Sustainability.
- Tier III - Certification of Constructed Facility.
- Tier III - Certification of Design Documents.

Se valorará la inclusión en la oferta del certificado que evidencie que las instalaciones desde las que se presta el servicio cumplen estas características. La certificación TIER III garantiza una disponibilidad del 99,982% (1,6 horas de interrupción al año). Se valorará que la oferta eleve este **nivel de garantía a TIER IV**, que garantiza una disponibilidad del 99,995% (0,8 horas de interrupción al año).

10 IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

10.1 IMPLANTACIÓN

El licitador presentará con su oferta una propuesta de **calendario de implantación (DP-04. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2)** que será consensuado con la APA en caso de adjudicación, y que será aprobado en una reunión de inicio de proyecto. Esta reunión se realizará en un plazo no superior a una semana a partir de la firma del contrato. En la misma, se determinarán todos aquellos aspectos a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios.

Los licitadores deben incluir en sus ofertas un **plan de implantación (DP-05. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2)** de la solución propuesta. El objeto de dicho plan consiste en determinar el conjunto de actuaciones a llevar a cabo para su puesta en marcha, delimitando cada una de ellas en su alcance y duración, así como los recursos necesarios para su puesta en marcha.

La empresa adjudicataria debe disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación, operación y posterior mantenimiento. **La fecha límite para la puesta en producción de la plataforma es el 1 de enero de 2020.**



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

10.2 MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La oferta debe incluir una partida para realizar, de manera informatizada, la migración de los asientos registrales de que dispone la APA en el gestor documental Microsoft SharePoint (Versión Foundation 2013 + SP1) a la plataforma de administración electrónica ofertada.

10.3 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario debe poner a disposición de la APA un servicio de atención al usuario que atienda las incidencias que pudieran producirse durante 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año.

La APA dispondrá de un interlocutor único, que será designado, a través de quien se canalizarán todas las comunicaciones con la adjudicataria. La adjudicataria nombrará a un único interlocutor para comunicarse con la APA.

(1) La comunicación de incidencias podrá realizarse por el responsable del contrato, por el responsable de comunicación con el contratista o por el personal habilitado por la APA para comunicar dichas incidencias.

(2) El contratista entregará un procedimiento documentado sobre la forma de comunicar las incidencias en los servicios, donde se indicará el canal a utilizar (debe permitir utilizar al menos un canal telefónico y un canal vía plataforma en internet o correo electrónico), la forma de registro de la incidencia (identificando cada incidencia con un número de referencia y notificando, acusando recibo y confirmando al usuario los datos básicos), registrando la hora de comunicación de la incidencia, la hora de finalización y el tiempo de cómputo a efectos de las penalizaciones mensuales. Dentro de la plataforma de seguimiento del servicio, el responsable del contrato podrá acceder al registro de incidencias y mediante cualquiera de los canales empleados para la comunicación de las mismas, la APA recibirá notificaciones de apertura y cierre de las mismas con toda la información relativa al dichos tiempos de forma que esta pueda completar los registros propios.

Para la gestión de averías e incidencias habituales, los ofertantes deben poner a disposición de la APA un servicio de Callcenter y Helpdesk que atienda las llamadas y facilite la reparación por medios telemáticos, en un periodo no superior a 4 horas para situaciones críticas y de 24 horas cuando sean leves. A estos efectos se entenderá como incidencia o situación crítica aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios ofertados en el presente pliego y que afecte a los usuarios de dicho



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.

10.4 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Definimos el tiempo de respuesta del servicio (SaaS) como el tiempo que tarda el servicio en responder a la solicitud de un navegador.

Definimos el tiempo de carga de la página web como el tiempo que tarda la página web en cargar todos los elementos y visualizarlos en la pantalla del usuario, desde el tiempo de respuesta.

Para garantizar la calidad de los servicios, el adjudicatario asegurará el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- El servicio demandado debe estar operativo 24 horas x 7 días semana.
- Se garantizará una disponibilidad de, al menos, un 99,982% (1,6 horas de interrupción al año).
- El tiempo de respuesta de la página web del servicio SaaS de administración electrónica debe ser menor que 200 ms.
- El tiempo de carga de la página web del servicio SaaS de administración electrónica debe ser menor que 2s.
- El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados y que afecten al servicio contratado al menos con 2 días laborables de antelación.

Se debe asegurar la calidad de servicio. **El licitador debe indicar en su oferta de qué infraestructura dispone para asegurar el nivel de calidad propuesto (DP-06. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2).**

10.5 PENALIZACIONES

En caso de que el adjudicatario no cumpliera con alguno de los requerimientos de servicio indicados en los pliegos, será objeto de penalización económica cuya cuantía (un 10% de la cuota mensual del servicio afectado por cada día de retraso hasta un máximo del 50%) se deducirá de la factura mensual inmediatamente posterior al hecho que hubiese causado el incumplimiento del nivel de servicio.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

Cuando la suma de las horas de paradas por averías o mal funcionamiento de los servicios supere las cuatro horas mensuales, las penalizaciones se fijarán según la siguiente tabla:

TIPO DE SERVICIO	PENALIZACIÓN	MÁXIMO DE PENALIZACIÓN MENSUAL
Disponibilidad Servicio contratado	50€/hora de indisponibilidad	1.000,00 €
Tiempo de respuesta	10€/por cada 100 ms de media diaria	1.000,00 €
Tiempo de carga	10€/por cada segundo de media diaria	1.000,00 €

El contratista remitirá mensualmente la facturación con una línea de descuento de las anteriores penalizaciones acordadas en este pliego, debiendo coincidir con el registro de incidencias y tiempos validado por el responsable del contrato. Mensualmente el contratista entregará el mismo día que la factura un informe del mes correspondiente con las mediciones de calidad realizadas, las incidencias, observaciones y tiempos de resolución y los parámetros clave de los servicios contratados.

Los tiempos de inicio y fin de cada incidencia serán registrados y el contratista podrá proponer un sistema que permita evidenciar el momento de inicio y fin de la misma. Definirá su procedimiento para llevar a cabo dicha evidencia: grabar la llamada de comunicación, firmar un boletín de reparación, etc. En cualquier caso, ante una discrepancia entre los tiempos recogidos por el contratista y por la APA, esta podrá exigir la muestra de las evidencias oportunas y si no existieran o no fueran suficientes, los tiempos recogidos por la APA serían los considerados como válidos a efectos del cálculo de la disponibilidad del servicio.

10.6 OBLIGACIONES ESENCIALES

Con los efectos previstos en la normativa de contratación en relación con la resolución contractual, se consideran obligaciones esenciales del adjudicatario el cumplimiento de lo previsto en este pliego en materia de acuerdos de nivel de servicio, especialmente en lo relativo a su actuación en el caso de que se produzcan incidencias y/o averías, así como en materia de nivel calidad de los servicios.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

11 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

11.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El adjudicatario debe disponer de un Servicio de Atención al Cliente con las siguientes características para la comunicación con la APA:

- Número de atención al cliente. En ningún caso será un 902.
- Disponibilidad de 8 a 15 horas de lunes a viernes.

Además, la APA dispondrá de un interlocutor directo con el Servicio de Atención al Cliente, al menos, durante horario laboral.

11.2 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El servicio de soporte y mantenimiento a prestar por el adjudicatario debe incluir todas las acciones pertinentes para garantizar la operatividad del servicio, incluyendo el equipamiento necesario.

El sistema de gestión dispondrá de mecanismos de gestión remota centralizada de las configuraciones del servicio y de las facilidades de usuario.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APA cuantos datos se precisen sobre el estado de los niveles de servicio acordados con una periodicidad mensual.

11.3 TIEMPO DE RESPUESTA

Se entiende como tiempo de respuesta el período transcurrido entre el comienzo de una incidencia y el inicio de las actuaciones pertinentes por parte del adjudicatario para la resolución de la misma.

El tiempo de respuesta no debe ser superior a 1 hora.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

11.4 TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Se define como el período transcurrido entre el inicio de la incidencia y el restablecimiento del servicio.

El tiempo de resolución de incidencias no debe ser superior, en ningún caso, a 4 horas para averías críticas y nunca superior al día siguiente laborable para averías no críticas por causas no imputables al adjudicatario. A estos efectos se entenderá como incidencia o situación crítica aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios ofertados en el presente pliego y que afecte a los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.

Se incluirá en el precio del mantenimiento todo el gasto derivado de las tareas del mismo, mano de obra, desplazamientos, etc.

11.5 PARADAS PROGRAMADAS DEL SERVICIO

Las paradas programadas del servicio para actuaciones de revisión, actualización o similares deben ser comunicadas a la APA, como mínimo, con 2 días de antelación y deben tener la aprobación del personal de la APA para su realización.

El adjudicatario programará las paradas en horario no laboral y preferentemente nocturno, debiendo justificar la necesidad que, en su caso, obligue a la realización de una parada en horario laboral.

12 DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá un plazo de vigencia de **VEINTICUATRO (24) MESES**, a contar desde la fecha de la firma del mismo.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

13 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación será de **CIENTO QUINCE MIL EUROS** (115.000,00 €), IVA no incluido.

El pago al adjudicatario se hará de forma mensual, en 24 facturas de igual importe que sumen el total de adjudicación.

14 OMISIONES

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no solo no exime al contratista de la obligación de ejecutar estos detalles erróneamente omitidos o descritos, en su caso, sino que por el contrario, deben ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este documento.

15 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR

El licitador incluirá en su oferta una breve **memoria descriptiva del proyecto y de la arquitectura de sistemas mediante la cual prestará el servicio (DP-07. Criterio de adjudicación. Incluir en Sobre N° 2)**, acompañada de aquellos documentos que se solicitan en los distintos apartados del presente pliego de prescripciones técnicas. Además, se incluirán todas las evidencias exigidas para acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos y aquellas evidencias necesarias para valorar los criterios de adjudicación. Ver tabla resumen de documentación técnica a aportar al final de este apartado.

Los vídeos demostrativos deben entregarse en formato electrónico en una memoria USB y deben estar accesibles para su visualización a través de una dirección en internet.

La falta de justificación de alguno de los requisitos mínimos exigidos supondrá la exclusión de la oferta por no dar respuesta al objeto del contrato. En caso de dudas acerca del cumplimiento de alguno de estos requisitos, el órgano de contratación



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

podrá requerir al licitador para la realización de una demostración presencial o cualquier otro medio de prueba que se estime adecuado.

Tabla resumen de la documentación técnica (contenido Sobre N° 2, salvo STP-01 y STP-02 a incluir en Sobre N° 1) a aportar junto a la oferta:

DOCUMENTACIÓN/ RECURSOS	TIPO	APARTADO RELACIONADO
ENS-01;ENS-02	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	3.1 Cumplimiento del esquema nacional de seguridad (ENS)
CA-01;CA-02	Criterios de adjudicación Sobre N° 2	3.2.10 Firma electrónica del personal
CA-03	Criterios de adjudicación Sobre N° 2	3.2.11 Actuaciones administrativas automatizadas
ENI-01;ENI-02; ... ; ENI-17	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	3.2 Cumplimiento del esquema nacional de interoperabilidad (ENI)
SEDE-01;SEDE-02	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	4 Sede Electrónica
RESPALDO-01	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	5 Copias de respaldo a disposición del cliente
LOGS-01	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	6 Logs
INT-01	Evidencias de requisitos mínimos Sobre N° 2	7 Funcionalidades de integración
DP-01; DP-02; DP-03	Documentos de memoria proyecto/Criterios de adjudicación Sobre N° 2	8 Servicios de formación y apoyo
CA-04	Criterios de adjudicación Sobre N° 2	8 Servicios de formación y apoyo



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

CA-05	Criterios de adjudicación Sobre N° 2	9.2 Descripción de las instalaciones técnicas
STP-01;STP-02	Evidencias de solvencia técnica o profesional Sobre N° 1	9. Solvencia técnica o profesional
DP-04; DP-05	Documentos de memoria proyecto/Criterios de adjudicación Sobre N° 2	10.1 Implantación
DP-06	Documentos de memoria proyecto/Criterios de adjudicación Sobre N° 2	10.4 Calidad de los servicios
DP-07	Documentos de memoria proyecto/Criterios de adjudicación Sobre N° 2	15 Documentación a presentar

16 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Para adjudicar esta licitación se utilizarán una pluralidad de criterios, de manera que se adjudicará a la mejor oferta en relación a calidad-precio de todas las proposiciones aceptadas y no incursas en temeridad.

En el apartado 15 se muestra una tabla con el resumen de toda la documentación técnica a presentar, indicando su tipología y el apartado del pliego de prescripciones técnicas relacionado.

En primer lugar se analizarán todas las proposiciones admitidas y se comprobará la documentación que evidencia el cumplimiento de los requisitos mínimos. La proposición que no cumpla todos los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas quedará excluida.

A continuación se analizará la documentación relacionada con los criterios cuantitativos no económicos y con los criterios cualitativos. La puntuación máxima de cada uno de estos apartados es de 100 puntos, atendiendo a los cuadros siguientes:



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

CUADRO DE CRITERIOS CUANTITATIVOS NO ECONÓMICOS

(Valoración mediante fórmula. Puntuación máxima P1 = 100 puntos)

<p>Firma “en la nube”. Criterio de adjudicación: CA-01</p> <p>Se valorará que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado un sistema que permita realizar firmas electrónicas cualificadas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centraliza de los certificados en un servidor HSM que cumpla con la norma CEN 419241 del Comité Europeo de Normalización.</p> <p>Por ello es necesario que el licitador incorpore en su oferta el certificado del cumplimiento de la norma CEN 419241 de la solución propuesta para firma electrónica “en la nube”.</p> <p>En virtud del artículo 18 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica “Solo los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos podrán gestionar los datos de creación de firma electrónica en nombre del firmante”.</p> <p>Por ello es necesario que el licitador incorpore en su oferta el certificado de prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza con capacidad para expedir certificados reconocidos a través del cual se vaya a prestar el servicio de firma “en la nube”.</p>	<p>P1.A Hasta 40 puntos</p>
<p>Certificados Electrónicos. Criterios de adjudicación: CA-02 y CA-03</p> <p>Se valorará el suministro de los Certificados de Sede Electrónica, los Certificados de Sellado de Tiempo y los Certificados de Sellos de Órgano necesarios para incorporar en la herramienta con independencia del número que se pueda solicitar, así como de los Certificados de Empleado Público y Empleado Público con Seudónimo para todos los usuarios de la herramienta. Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.</p> <p>El licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso, indicándose a través de qué prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza se va a prestar este servicio.</p>	<p>P1.B Hasta 40 puntos</p>
<p>Garantías adicionales de disponibilidad del Sistema. Criterio de adjudicación: CA-05</p> <p>Presentación de certificado TIER III o TIER IV del Uptime Institute, como garantía de disponibilidad de las instalaciones técnicas desde las que se va a prestar el servicio.</p>	<p>P1.C Hasta 20 puntos</p>



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

$$P1 = P1.A + P1.B + P1.C$$

Donde P1.A = 40 si cumple el criterio, P1.A = 0 si no lo cumple.

P1.B = 40 si cumple el criterio, P1.B = 0 si no lo cumple.

P1.C = 5 si dispone de certificado TIER III, P1.C = 20 si dispone de certificado TIER IV.

CUADRO DE CRITERIOS CUALITATIVOS

(No es posible su valoración con fórmula. Puntuación máxima P2 = 100 puntos)

<p>Medidas de formación y soporte. Criterio de adjudicación: CA-04</p> <p>Se valorará la propuesta de medidas de consultoría, formación y apoyo durante la vigencia del contrato.</p> <p>Ver apartado 8 del pliego de prescripciones técnicas.</p>	<p>P2.A</p> <p>Hasta 80 puntos</p>
<p>Memoria del proyecto y sus documentos adjuntos. Criterios de adjudicación: DP-01, DP-02, DP-03, DP-04, DP-05, DP-06 y DP-07.</p> <p>Se valorará la calidad técnica e idoneidad de la memoria del Proyecto y sus documentos adjuntos.</p> <p>Ver apartado 15 del pliego de prescripciones técnicas.</p>	<p>P2.B</p> <p>Hasta 20 puntos</p>

$$P2 = P2.A + P2.B$$

La proposición que no alcance una puntuación mínima de 60 puntos en ambos tipos de criterios de valoración por separado (cuantitativos no económicos y cualitativos) quedará excluida.

Posteriormente, y una vez abiertas las proposiciones económicas (contenido Sobre Nº 3), se revisarán para determinar aquellas que pudieran estar incursas en presunción de anormalidad, según se determina a continuación:

Se entenderán como anormalmente bajas o desproporcionadas, las proposiciones que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más del 25%.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más del 20% respecto de la otra oferta.



- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más del 10% respecto de la media aritmética de las ofertas admitidas, si bien, será excluido del cómputo la oferta de cuantía más elevada si excediese en más del 10% a la referida media.
- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más del 10% respecto de la media aritmética de las ofertas admitidas, si bien, en caso de que concurren licitadores cuyas ofertas sean superiores en más del 10% de la referida media se procederá al cálculo de una nueva media excluyendo del cómputo a los licitadores que se encuentren en aquella situación. Sin embargo, si el número de licitadores fuese inferior a tres, la media se calculará respecto de las tres ofertas de menor cuantía.

En el caso de existir alguna oferta incurra inicialmente en valores anormales o desproporcionados, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 149 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se dará al licitador o licitadores trámite de audiencia, para que en un plazo entre tres y diez días hábiles a contar desde el siguiente al que reciban la notificación, justifiquen por escrito la valoración de la oferta y precisen las condiciones de la misma, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto de las disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación, o la posible obtención de una ayuda de Estado.

Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal.

La Autoridad Portuaria de Alicante podrá requerir al licitador que incurra en oferta desproporcionada, las preguntas aclaratorias que estime conveniente que tendrá que responder para justificar su oferta.

Se rechazarán las ofertas si se comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la Ley 9/2017 de Contratos del



Sector Público. En general se rechazarán las ofertas si están basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica o jurídica.

Antes de adoptar la decisión sobre la viabilidad o no de la oferta, se realizará un análisis exhaustivo y técnico, considerando todas las respuestas justificadoras alegadas por el licitador y realizándose pronunciamiento sobre cada una de ellas, recogiendo en el informe, de manera precisa, los motivos por los que se acepta o desestima la oferta.

A continuación se procederá a valorar económicamente todas las proposiciones aceptadas y no incursas definitivamente en temeridad, de la siguiente forma:

Oferta económica: Puntuación máxima PE= 100 puntos. Se asignará la puntuación máxima a la oferta más económica. Para el resto se aplicará la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{Om}{Ov} \times 100$$

Siendo,

Om = oferta más económica (de todas las aceptadas y no incursas definitivamente en temeridad).

Ov = oferta que se valora.

La puntuación se redondeará al segundo decimal.

Una vez obtenidas las puntuaciones de todos los criterios de adjudicación (P1, P2 y PE) se aplicará la siguiente fórmula para calcular la puntuación global (PG):

CRITERIOS		PONDERACIÓN	
CUANTITATIVOS	PRECIO (PE)	P=67%	Y=75%
	CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA (P1)	Q=33%	
CUALITATIVOS	CRITERIOS NO VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA (P2)		X=25%

FÓRMULA PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)
PG=(((PE x P) + (P1 x Q)) x Y) + (P2 x X)



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

$$PG = ((PE \times (67/100) + P1 \times (33/100)) \times (75/100)) + P2 \times (25/100)$$

Se entenderá que la mejor oferta es la que haya obtenido la mayor puntuación global (PG) redondeando al segundo decimal.

El equipo redactor del presente pliego de prescripciones técnicas:

Rafael Abril Hita.
Técnico de Sistemas de Información
y Comunicaciones. Coordinador de
Calidad.

Luis Carlos López Pastor.
Jefe de Unidad de Operaciones y
Servicios Portuarios.

VºBº y conforme:

Carlos J. Eleno Carretero
Director.

