

**Prego de prescricións técnicas para a contratación do uso dunha plataforma de licitación electrónica para o Parlamento de Galicia**

1. Introducción.....	24717
2. Obxecto do contrato .....	24717
3. Normativa .....	24717
4. Plataforma de licitación electrónica.....	24717
4.1. Características .....	24717
4.2. Funcionalidades .....	24718
4.2.1. Modelo <i>cloud</i> en nube privada con recursos exclusivos para o Parlamento.....	24719
4.2.1.1. Copias de seguridade .....	24719
4.2.1.2. Almacenamento da documentación.....	24719
4.2.2. Enderezo de internet propio e plataforma adaptada á imaxe do Parlamento .....	24719
4.2.3. Confidencialidade das ofertas.....	24719
4.2.4. Autenticación e sinatura electrónica .....	24719
4.2.5. Mecanismo para o envío de ofertas fronte a problemas técnicos de última hora .....	24720
4.2.6. Personalización e parametrización da plataforma de licitación electrónica.....	24720
4.2.7. Accesibilidade .....	24720
4.2.8. Protección de datos de carácter persoal.....	24720
4.2.9. Cumprimento do Esquema Nacional de Seguridade.....	24721
4.2.10. Integración co rexistro electrónico do Parlamento de Galicia.....	24722
4.2.11. Selado de tempo .....	24722
4.2.12. Requisitos de seguridade nas comunicacións .....	24723
4.2.13. Fluxos de traballo .....	24723
4.2.14. Valoración automática de ofertas.....	24723
4.2.15. Sistema de axuda en liña .....	24723
4.2.16. Información, documentación e guías .....	24724
4.2.17. Soporte .....	24724
4.3. Acordos de nivel de servizo (SLA) .....	24724
4.3.1. Parámetros dos SLA .....	24724
4.3.2. Códigos de prioridade .....	24724
4.3.3. Indicador 1. TMAXRES .....	24725
4.3.4. Indicador 2. TDISPSERV .....	24725
5. Prazos .....	24725
6. Formación, concienciación e información .....	24725
7. Plan de transición e devolución do servizo .....	24726
8. Propiedade intelectual.....	24727
9. Documentación técnica da oferta.....	24727

## 1. Introducción

Con este procedemento de licitación o Parlamento de Galicia pretende a contratación dunha plataforma informática para licitación electrónica que permita cumprir integramente coa normativa de Administración electrónica e de contratación pública vixente, así como mellorar a transparencia dos procedementos e aumentar a participación dos operadores económicos, simplificando os procedementos e reducindo os prazos e os custos de licitación e mais permitindo un aforro na xestión administrativa e na compra.

## 2. Obxecto do contrato

Este prego ten como obxecto establecer as condicións técnicas para a contratación polo Parlamento de Galicia dunha plataforma informática de licitación electrónica, na modalidade de software como servizo (mediante a subscripción de uso), que lle permita a realización de procedementos administrativos de licitación pública electrónica.

## 3. Normativa

O sistema de licitación electrónica que se implante no Parlamento de Galicia debe cumprir con toda a normativa referente a contratación actualmente vixente e adaptarse ás futuras modificacións e actualizacións que desta normativa poidan producirse durante a vixencia do contrato.

En concreto, deberá adecuarse á seguinte normativa:

- Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o Texto refundido da Lei de contratos do sector público (TRLCSP), ou á que estea vixente en cada momento, e á súa normativa de desenvolvemento.
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, e Real decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
- Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.
- Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
- Real decreto 3/2010, de 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade (en diante, ENS) no ámbito da Administración electrónica.
- Real decreto 4/2010, do 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Interoperabilidade no ámbito da Administración electrónica.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público.
- Regulamento de organización e funcionamento do Parlamento de Galicia (BOPG nº 657, do 10 de xuño de 2016).
- Norma de creación da sede electrónica do Parlamento de Galicia.
- Norma de emprego do rexistro electrónico do Parlamento de Galicia para actuacións administrativas.
- Política de sinatura e certificados dixitais do Parlamento de Galicia.

## 4. Plataforma de licitación electrónica

### 4.1. Características

A plataforma contratada deberá estar aloxada dentro do territorio da Unión Europea e estar orientada de forma específica para a xestión da licitación electrónica coa capacidade e flexibilidade necesaria para que poida adaptarse aos requirimentos do Parlamento de Galicia.

A plataforma deberá adaptarse a toda lexislación que entre en vigor durante a duración do contrato.

A empresa adxudicataria estará obrigada a configurar, personalizar e poñer en marcha a plataforma de licitación pública electrónica para o Parlamento de Galicia. Toda a plataforma residirá nos servidores habilitados polo adxudicatario.

Configurarase un único portal web de acceso coa imaxe do Parlamento de Galicia, que será accesible desde a web do Parlamento.

A plataforma proposta permitirá licitar, de forma ilimitada, todo tipo de procesos de licitación pública electrónica, de conformidade coa normativa vixente, de forma absolutamente electrónica, desde o inicio ata o final del, entendéndose o inicio do procedemento a fase de preparación previo á publicación do procedemento de contratación na plataforma e finalizando coa formalización do contrato.

Os tipos de procedementos administrativos que poderán ser tramitados son todos os recollidos no TRLCSP.

A modo orientativo, os expedientes tramitados polo Parlamento nos últimos anos son os seguintes:

ANO	Contratos menores	Procedementos abertos	Negociados sen publicidade	Total
2008	81	3	9	<b>93</b>
2009	76	10	6	<b>92</b>
2010	89	5	10	<b>104</b>
2011	80	11	7	<b>98</b>
2012	103	9	4	<b>116</b>
2013	93	5	5	<b>103</b>
2014	91	11	2	<b>104</b>
2015	98	4	2	<b>104</b>
2016	122	13	2	<b>137</b>

A plataforma proposta permitirá a centralización de toda a documentación, alegacións e comunicacións relativas aos procesos de licitación pública electrónica. Así mesmo, permitirá auditar en todo momento cada un dos actos administrativos e/ou de xestión asociados ao procedemento de licitación.

A ferramenta proposta permitirá a adaptación rápida e sinxela da plataforma aos posibles cambios normativos que poidan presentarse no futuro, sen ningún custo económico para o Parlamento.

A plataforma de licitación electrónica garantirá os máis altos niveis de accesibilidade e usabilidade que permitan a súa utilización polo usuario medio, tanto por parte da Administración convocante como polas entidades que concorran na licitación.

A empresa adxudataria realizará todas as tarefas e labores propios da xestión e/ou mantemento da ferramenta.

A aplicación ten que poder intercambiar datos con ferramentas ofimáticas como Office de Microsoft, pdf, Open Office, xml ou similares.

O adxudicatario realizará todos os traballos desde as súas instalacións, agás que na fase de análise, implantación e formación do proxecto sexa necesaria a súa presenza *in situ* nas dependencias do Parlamento. O adxudicatario dispoñerá de todo o equipamento técnico e de comunicacións necesario para garantir o correcto desenvolvemento dos servizos que se van prestar desde as súas propias instalacións.

A plataforma de licitación deberá poder integrarse coa Plataforma de Contratos Públicos de Galicia (<http://www.contratosdegalicia.gal/portada.jsp>). Esta integración realizarase a través do servizo web proporcionado pola dita plataforma.

#### 4.2. Funcionalidades

A plataforma de licitación electrónica dispoñerá das seguintes funcionalidades.

#### 4.2.1. Modelo *cloud* en nube privada con recursos exclusivos para o Parlamento

A empresa adxudicataria garantirá unha identificación física da localización dos datos en todo momento. Ofrecerá a posibilidade de manter un acceso compartido co Parlamento, dispoñendo os técnicos do Parlamento dos privilexios necesarios como se estiver nos propios sistemas.

As instalacións onde se atope aloxada a plataforma contratada, dentro do territorio da Unión Europea, deberán estar nun local con acceso restrinxido e controlado, con políticas de seguridade establecidas.

Toda a información aloxada na plataforma, de conformidade coa normativa aplicable, poderá ser recuperada mediante o acceso ás copias de seguridade correspondentes.

##### 4.2.1.1. Copias de seguridade

Será a empresa adxudicataria a encargada da realización e/ou revisión das copias de seguridade realizadas, que, como mínimo, serán diarias.

A empresa adxudicataria será a responsable de levar a cabo o proceso de recuperación de información, debendo garantir a dispoñibilidade da información nun prazo non superior a doce horas. A perda de información ante a necesidade de recorrer a unha copia de seguridade será nula, é dicir, fíxase un tempo obxectivo de recuperación (RTO) máximo de doce horas e un obxectivo de punto de recuperación (RPO) de cero. A empresa adxudicataria deberá dispoñer dun sistema de copia que garanta esta cuestión.

Realizarase entrega periódica de copias de seguridade ao Parlamento de Galicia.

O Parlamento poderá realizar calquera tipo de auditoría futura específica para comprobar que se están a realizar de forma correcta as copias de seguridade.

##### 4.2.1.2. Almacenamento da documentación

O sistema debe dispoñer da funcionalidade necesaria para o almacenamento e xestión dos documentos xerados, enviados e recibidos, engadindo sempre a capacidade de almacenamento necesaria, sen custo adicional para o Parlamento.

#### 4.2.2. Enderezo de internet propio e plataforma adaptada á imaxe do Parlamento

Debe poder empregar un enderezo web único e propio do Parlamento de Galicia, como o enderezo de acceso á páxina web de licitación electrónica: <https://licitacion.parlamentodegalicia.gal>

Non se identificará nin terán a percepción os licitadores de que acceden a unha plataforma dun terceiro nin dunha marca comercial determinada.

O portal debe presentar a imaxe institucional do Parlamento e adaptarse ao modelo de identidade corporativa, permitindo o deseño personalizado do Parlamento de xeito que non pareza unha plataforma dun terceiro nin dunha marca comercial predeterminada. Debe ser identificado de xeito unívoco e inequívoco co Parlamento de Galicia.

#### 4.2.3. Confidencialidade das ofertas

A plataforma garantirá a confidencialidade das ofertas presentadas polos licitadores, sendo estas cifradas no propio computador do licitador (non só a través da internet), sen necesidade de estar conectado á internet, e non se poderá acceder á información de cada un dos sobres da oferta ata o momento da apertura, que será cando se descifren.

#### 4.2.4. Autenticación e sinatura electrónica

A plataforma deberá dispoñer dun sistema que garanta que o acceso á información, documentación e capacidade de actuar se atopará sometido a uns estritos criterios de seguridade que permitan identificar de forma inequívoca o usuario en cuestión e modificar permisos de usuarios e privilexios.

Con independencia e de conformidade cos requisitos legalmente dispostos, a plataforma deberá exixir o uso de sinatura electrónica recoñecida ou acceso mediante usuario e clave,

para poder levar a cabo calquera tipo de acción que cause efectos xurídicos durante o procedemento administrativo, tales como a publicación de procedementos, así como a presentación de ofertas de licitación, entre outras.

Polo que respecta aos usuarios do Parlamento de Galicia, a plataforma deberá permitir a autenticación e sinatura electrónica, cos certificados electrónicos recoñecidos que o Parlamento determine, debendo de comprobar en cada operación a validez e vixencia do certificado.

Polo que respecta aos licitadores, a plataforma deberá permitir a autenticación e sinatura electrónica conforme os requirimentos técnicos determinados pola política de sinatura e certificados dixitais do Parlamento de Galicia, comprobando que o certificado utilizado é un certificado válido e que non foi revogado e que polo tanto segue a ter plena validez para identificar o seu propietario. En todo caso, os certificados electrónicos deberán ser recoñecidos ou equivalentes de acordo coa normativa da UE.

#### 4.2.5. Mecanismo para o envío de ofertas fronte a problemas técnicos de última hora

A plataforma de licitación electrónica dispoñerá dun mecanismo para garantir o envío de ofertas fronte a problemas de última hora.

A plataforma garantirá que a oferta non se modificou desde a hora límite de presentación das ofertas.

#### 4.2.6. Personalización e parametrización da plataforma de licitación electrónica

A plataforma permitirá a súa parametrización e configuración segundo os requisitos do Parlamento, así como a creación de usuarios, perfís, etc.

O sistema debe permitir a xestión de distintas tipoloxías ou roles de usuario. En función do rol asignado, permitiranse ou denegaranse posibilidades de consulta, xeración de informes, validación ou mecanización de datos.

Considéranse como roles mínimos:

- Usuarios do Parlamento (mínimo cinco). Participan no proceso de licitación e revisan as tarefas asociadas a el, poden incorporar documentos, responder a cuestións que expoñan os licitadores, etc.; incluírá perfil de usuario administrador do Parlamento.
- Usuario membro da Mesa de Contratación. A composición da Mesa de Contratación do Parlamento é a seguinte: presidente, dous vogais —un vogal xurídico e un vogal de Intervención— e un secretario, e os seus respectivos suplentes para os tres últimos. Na súa oferta o licitador deberá explicar o modo de intervención dos membros da Mesa de Contratación na plataforma.
- Usuarios licitadores.

#### 4.2.7. Accesibilidade

A plataforma de licitación electrónica cumprirá co disposto na disposición adicional quinta da Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e do comercio electrónico. As páxinas da internet das administracións públicas satisfarán, como mínimo, o nivel medio dos criterios de accesibilidade ao contido xeralmente recoñecidos.

Ademais e de conformidade co disposto no TRLCSP, a determinación dos medios de comunicación admisibles, o deseño dos elementos instrumentais e a implantación dos trámites procedementais deberán realizarse tendo en conta criterios de accesibilidade universal e de deseño para todos, tal e como son definidos estes termos na Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

#### 4.2.8. Protección de datos de carácter persoal

O adxudicatario queda expresamente obrigado a manter, indefinidamente, absoluta confidencialidade e reserva sobre calquera dato que puider coñecer con ocasión do cumprimento do contrato, especialmente os de carácter persoal, incluídos en ficheiros declarados ante a Axencia de Protección de Datos e dados de alta no correspondente Rexistro

Xeral de Protección de Datos, que non poderá copiar ou utilizar cun fin distinto ao que figura neste documento nin tampouco ceder a outros nin sequera para efectos de conservación.

De conformidade coa disposición adicional vixésimo sexta do TRLCSP, o licitador quedará obrigado ao cumprimento do disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, sobre protección datos de carácter persoal, e na súa normativa de desenvolvemento, contida no Real decreto 1720/2007, do 21 de decembro, e especialmente no establecido no artigo 12, puntos 2, 3 e 4, da citada lei orgánica.

Se o encargado do tratamento presta o servizo nos seus propios locais, alleos aos do responsable do ficheiro, deberá elaborar un documento de seguridade nos termos exixidos polo artigo 88 deste regulamento ou completar o que xa elaborase, se é o caso, identificando o ficheiro ou tratamento e o responsable del e incorporando as medidas de seguridade que se implantarán en relación co devandito tratamento.

Entre os datos persoais obxecto do tratamento atópanse datos de nivel alto, polo que, en todo caso, o adxudicatario deberá implementar as medidas de seguridade para o cumprimento do establecido para este nivel no referido real decreto.

Ao rematar o contrato, o adxudicatario procederá á entrega dos datos ao Parlamento ou, por indicación deste, á súa portabilidade a outra empresa. Tras a devolución dos datos, deberá levar a cabo a súa destrución ou borrado seguro nas infraestruturas en que sexan almacenados conforme as normas vixentes.

Os provedores deberán acreditar que están localizados dentro do Espazo Económico Europeo (países da Unión Europea e Islandia, Liechtenstein e Noruega). Non se admitirán solucións que se localicen noutros países, aínda garantindo un nivel adecuado de protección dos datos de carácter persoal, xa que isto daría lugar a unha transferencia internacional de datos. Esta localización afecta non só a sede do provedor, senón tamén a localización de cada un dos recursos físicos que emprega para implementar o servizo, de forma directa ou subcontratada. Os datos poderán estar en calquera momento en calquera sitio, pero os dereitos e obrigas relativos aos ditos datos teñen que garantirse sempre.

O Parlamento segue a ser responsable do tratamento dos datos, polo que a normativa aplicable ao cliente e ao prestador do servizo é a lexislación española sobre protección de datos (Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, e Regulamento de desenvolvemento — RLOPD— aprobado polo Real decreto 1720/2007), que en ningún caso poderá modificarse contractualmente.

Os licitadores terán que indicar se interveñen ou non terceiras empresas (subcontratación) na prestación do servizo e, de ser así, delimitar xenericamente os servizos nos que participarán. Os subcontratistas deberán ofrecer as mesmas garantías xurídicas para o tratamento dos datos que se lle exixen ao licitador neste prego de prescricións técnicas.

Os licitadores deberán acreditar que dispoñen dunha certificación de seguridade axeitada, indispensable para garantir a integridade dos datos persoais evitar accesos non autorizados e recuperar a información no caso de se produciren incidentes de seguridade.

O adxudicatario deberá informar o Parlamento sobre as incidencias de seguridade que afecten os datos dos que o propio Parlamento é responsable, así como das medidas adoptadas para resolvelas ou das medidas que se deben adoptar para evitar os danos que poidan producir.

Os licitadores recollerán nas súas ofertas os mecanismos que proporcionarán para garantir o borrado seguro dos datos cando o solicite o Parlamento e, en todo caso, ao remate do contrato.

#### 4.2.9. Cumprimento do Esquema Nacional de Seguridade

O adxudicatario asumirá o cumprimento do establecido no Esquema Nacional de Seguridade (ENS) e no Esquema Nacional de Interoperabilidade (ENI) no referido á adopción de medidas de seguridade e interoperabilidade dos servizos de e-Administración afectados polo prego.

Neste sentido, o adxudicatario comprométese expresamente a cumprir e velar polo cumprimento legal establecido en canto á adopción das medidas de seguridade indicadas nos reais decretos 3/2010, do 8 de xaneiro (ENS, Esquema Nacional de Seguridade), e 4/2010, do 8 de xaneiro (ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidade).

O nivel de implantación das medidas virá determinado pola categorización do sistema de información, determinado polo órgano competente sobre a valoración e importancia da información que se manexa e os servizos prestados polo adxudicatario na execución do prego.

O adxudicatario garantirá os principios básicos e os requisitos mínimos de protección requiridos no Esquema Nacional de Seguridade, para unha protección adecuada da información. É aplicable que o adxudicatario garanta o acceso, integridade, dispoñibilidade, autenticidade, confidencialidade, rastrexabilidade e conservación dos datos, informacións e servizos utilizados naqueles medios electrónicos dos que sexan responsables ou sobre os que realizan a prestación de servizos.

Por petición da Administración, o adxudicatario deberá remitirle os documentos de seguridade elaborados polo tratamento de datos persoais daquela.

A Administración reserva para si o dereito de auditar en calquera momento o nivel de cumprimento das medidas de seguridade do devandito documento, así como das esixidas no Plan de seguridade para o cumprimento do ENS descrito anteriormente, e das esixidas nos reais decretos 1720/2007, 3/2010 e 4/2010, e no documento de seguridade relativo a segredo estatístico referido no punto 17. Para iso, a Administración deberá avisar o adxudicatario con cinco días de antelación da realización da dita auditoría. O adxudicatario deberá facilitar o acceso aos recursos que solicite a Administración para a correcta realización da auditoría.

O adxudicatario deberá, nun prazo non superior a tres meses, liquidar, sen custo para a Administración, aquelas deficiencias detectadas na devandita auditoría cando os recursos ou servizos afectados sexan da súa competencia ou estean incluídos na prestación dos servizos que realiza.

O adxudicatario deberá aplicar técnicas robustas de cifrado tanto aos datos en tránsito como aos datos almacenados, o que constitúe unha medida necesaria para garantir a súa confidencialidade. Así mesmo, o contrato de prestación de servizos na nube debe prever a realización de copias de respaldo da información, de forma que se garanta a plena dispoñibilidade e integridade dos datos almacenados.

Así mesmo, os licitadores terán que incluír nas súas ofertas o modelo que se empregará para a xestión das incidencias de seguridade e os mecanismos que garantan a continuidade das operacións no caso de catástrofes ou incidentes severos.

O adxudicatario debe adoptar as medidas organizativas e técnicas necesarias co fin de garantir a interoperabilidade en relación coa recuperación e conservación dos documentos electrónicos ao longo do seu ciclo de vida, así como a conservación dos documentos electrónicos no formato no que sexan elaborados, enviados ou recibidos, e preferentemente nun formato correspondente a un estándar aberto que preserve ao longo do tempo a integridade do contido dos documentos, da sinatura electrónica e dos metadatos que o acompañan.

#### 4.2.10. Integración co rexistro electrónico do Parlamento de Galicia

O licitador deberá realizar a integración da súa plataforma co rexistro electrónico do Parlamento de Galicia (aplicación Agora Millenium), de xeito que as entradas que os licitadores presenten de xeito oficial pola plataforma queden rexistradas, ofrecendo garantía xurídica e legal deste rexistro.

Esta presentación telemática obriga á xeración dun xustificante de recepción, devolvendo un rexistro de entrada co seu selo de tempo, do momento exacto da presentación.

#### 4.2.11. Selado de tempo

A ferramenta deberá garantir a identificación do momento exacto (ano, mes, día, horas, minutos e segundos) en que foi publicado ou realizado todo acto que teña implicacións xurídicas dentro do procedemento administrativo, acreditándose de forma que faga fe por parte dun prestador de servizos de certificación que se responsabilice da xeración dos selos de tempo en formato XML/XAdES.

En todo caso, os selados de tempo deberán garantir o momento exacto da realización do acto concreto, especialmente o momento da publicación da licitación ou se é o caso da presentación

de ofertas, e o momento do peche do prazo de presentación de candidaturas, debendo ser posible a posterior auditoría deles.

Debe utilizar a referencia temporal proporcionada pola Sección de Hora do Real Instituto e Observatorio da Armada en San Fernando, declarado para efectos legais como patrón nacional da devandita unidade, así como o mantemento e difusión oficial de escala "Tempo universal coordinado" (UTC-RIOA), considerada para todos os efectos como a base da hora legal en todo o territorio español (Real decreto 1308/1992, de 23 outubro de 1992).

Do mesmo xeito, unicamente serán aceptados como válidos selados de tempo emitidos por prestadores de servizos de certificación debidamente constituídos e acreditados.

Os certificados de tempo empregados deberán ter a validez legalmente establecida, de tal forma que se poida ser comprobada durante o dito prazo.

#### 4.2.12. Requisitos de seguridade nas comunicacións

Todas as comunicacións realizadas a través da plataforma deberán deixar un rastro ou traza que permita a súa posterior auditoría.

Toda comunicación web que se realice a través da plataforma deberá realizarse mediante protocolo de seguridade Security Socket Layer (SSL), non sendo posible ningún tipo de acción, nin sequera de visualización de información relativa aos procesos de licitación pública, fóra deste protocolo.

En todo caso, as comunicacións que se realicen a través da plataforma e relacionadas co proceso de licitación pública deberán ir asinadas electronicamente mediante sinatura electrónica recoñecida, garantíndose a identificación do emisor e do destinatario e a integridade da información contida, así como a recepción e xustificante de recepción correspondente.

#### 4.2.13. Fluxos de traballo

A plataforma permitirá a programación de fluxos de traballo que axuden a controlar as fases polas que discorre o proceso de licitación: xestión de mesas, achega de documentación, reparación de erros, etc. O sistema deberá permitir o envío de correos electrónicos ante determinados eventos ou actuacións que se realicen ao longo do proceso.

Permitirase a creación de novos fluxos de traballo adaptados a futura regulamentación, mantendo o remate de cada expediente de acordo coa súa regulamentación, aínda que os novos expedientes sempre se iniciarán coa última normativa, quedando preservados os expedientes xa iniciados.

A plataforma debe permitir, para o perfil "usuario do Parlamento", incorporar datos relativos a licitadores que presenten a súa oferta en formato papel directamente ao través do Rexistro Xeral da Cámara ou en calquera outra forma permitida nos pregos, para os efectos da valoración conxunta de ofertas.

#### 4.2.14. Valoración automática de ofertas

A plataforma deberá contar cun módulo que permita realizar en determinados tipos de procedementos a valoración automática de todas as ofertas presentadas por parte dos diferentes licitadores.

A ferramenta deberá permitir que as ofertas presentadas sexan recibidas nun formato que permita a súa análise automática por parte da ferramenta, mostrando finalmente un resultado que sexa facilmente comprensible por parte do persoal do Parlamento de Galicia encargado da valoración tras a constitución da Mesa de Contratación.

#### 4.2.15. Sistema de axuda en liña

A plataforma ofertada deberá ofrecer un completo sistema de axuda en liña completamente gratuíto, desde o cal calquera tramitador ou administrador do Parlamento, así como calquera licitador, poida acceder á información sobre a plataforma, xa sexa en canto a parametrización e xestión de licitacións ou sobre procura de licitacións, presentación e xestión de ofertas.



#### 4.2.16. Información, documentación e guías

Na plataforma de licitación estará indicado e facilmente accesible aos licitadores información sobre requisitos técnicos, administrativos e normativos, e guías sobre presentación de ofertas e preguntas frecuentes.

#### 4.2.17. Soporte

O adxudicatario debe garantir a existencia dun centro de atención telefónica que dea dous tipos de soporte:

- Aos usuarios do Parlamento de Galicia, respecto do uso, creación, configuración e publicación de procedementos de contratación.
- Aos licitadores, sobre calquera dúbida operativa sobre a presentación de ofertas, o funcionamento da plataforma e o acceso a documentos.

#### 4.3. Acordos de nivel de servizo (SLA)

A plataforma deberá estar permanentemente dispoñible nun réxime de 24x7, os 365 días do ano, garantíndose a posibilidade de acceder, ou de ser o caso recuperar, a información nela almacenada, así como auditar todas e cada unha das accións realizadas nela.

Garantírase un ancho de banda mínimo de 100 Mbps simétricos exclusivos para a plataforma contratada polo Parlamento de Galicia.

Para a plataforma débese garantir unha dispoñibilidade do 99 %, sobre unha estimación de 365 días naturais ano. Polo tanto, a plataforma deberá estar dispoñible polo menos 361 días, 24 horas.

En canto ás tarefas de soporte a usuarios do Parlamento e licitadores, deberase prestar un servizo mínimo de luns a venres en horario de 9.00 a 18.00 horas.

Definíranse os acordos de nivel de servizo (SLA) como os acordos entre o Parlamento de Galicia e o adxudicatario desta contratación nos que se definen os obxectivos do servizo e as responsabilidades das dúas partes.

Os acordos definirán as métricas sobre as que o Parlamento de Galicia avaliará a actividade do adxudicatario.

Os SLA non terán un carácter permanente e poderán ser obxecto de revisións periódicas ou puntuais.

##### 4.3.1. Parámetros dos SLA

Para establecer as métricas dos SLA, definíranse o criterio de prioridade das incidencias producidas.

Determinarase a prioridade dunha incidencia segundo o impacto no conxunto de procesos afectados e segundo a urxencia da solución. A seguir amósanse os códigos de prioridade.

##### 4.3.2. Códigos de prioridade

O Parlamento será o encargado de establecer os niveis de prioridade para as incidencias que se poidan producir. Os tres tipos de niveis de prioridade posibles son os seguintes:

- Prioridade 1. Defínese como máxima prioridade (tipo 1) aquela que lle corresponde ao caso de que a plataforma de licitación se atopa totalmente fóra de servizo.
- Prioridade 2. Defínese como prioridade media (tipo 2) aquela que lle corresponde a un caso no que a plataforma de licitación non funciona a pleno rendemento, pero segue a ser parcialmente funcional.
- Prioridade 3. Defínese como prioridade baixa (tipo 3) aquela que lle corresponde a un caso no que a plataforma de licitación presenta problemas de efecto limitado ou pouco importante.

## 4.3.3. Indicador 1. TMAXRES

Indicador	TMAXRES
Título	Tempo máximo de resolución de incidencias
Obxectivo	Reducir o tempo de resolución de incidencias relativas ao servizo
Descrición do servizo	Tempo máximo de resolución de incidencias relativas ao emprego da plataforma descrita no PPT
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento.
Niveis de servizo	Tempo de resposta inmediato TMAXRES <= 8 horas para código de prioridade 1 TMAXRES <= 24 horas para código de prioridade 2 TMAXRES <= 48 horas para código de prioridade 3
Periodicidade de revisión	Mensual
Métricas	Para cada incidencia: TMAXRES = [Data-hora resolución e comunicación incidencia] - [Data-hora apertura incidencia] TMAXRES <= Tempo reflectido no ANS
Outros	

## 4.3.4. Indicador 2. TDISPSERV

Indicador	TDISPSERV
Título	Tempo de dispoñibilidade do servizo
Obxectivo	Garantir ao máximo o tempo durante o cal o servizo está dispoñible
Descrición do servizo	Maximizar a dispoñibilidade para o seu emprego da plataforma descrita no PPT
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento.
Niveis de servizo	TDISPSERV >= 99 %
Periodicidade de revisión	Mensual
Métricas	TDISPSERV >= porcentaxe reflectida no ANS
Outros	

## 5. Prazos

A implantación da plataforma e integración co Rexistro da Cámara deberá esta completada, para o normal e integral uso da plataforma, no prazo máximo de dous meses desde a formalización do contrato.

Desde o momento en que a plataforma estea dispoñible para o seu uso, o Parlamento dispoñerá de quince días para facer as probas que considere pertinentes para comprobar que se adapta aos requirimentos establecidos neste prego, momento no que se formalizará unha acta de recepción e uso da plataforma. A actividade de formación e información desenvolverase simultaneamente.

## 6. Formación, concienciación e información

A empresa adxudicataria deberá especificar na súa oferta un plan de formación, tanto para os usuarios do Parlamento como para os licitadores do Parlamento.

Aos usuarios do Parlamento de Galicia (incluído, de ser o caso, o perfil membro "Mesa de Contratación") daráselles formación tanto a nivel de usuario básico como a nivel de usuario avanzado (administrador) na configuración e administración da plataforma. O adxudicatario certificará, logo de ser realizada ou impartida a dita formación, a asistencia dos usuarios a ela.

Programaranse, polo menos, dúas sesións para a formación de cada un dos perfís de usuarios da plataforma.

O plan de formación deberá recoller, polo menos, os seguintes aspectos:

- Cronograma completo do plan de formación.
- Cursos que se impartirán durante o inicio e implantación da plataforma.
- Número de sesións.
- Contidos do curso.
- Duración de cada un dos cursos.
- Documentación que se vai entregar, que deberá incluír manuais da aplicación.
- Cualificación do profesorado.

O plan de formación deberá ser desenvolvido por persoal con experiencia suficiente en labores didácticos en cada unha das materias obxecto do plan.

A formación deberá realizarse preferentemente en horario laboral, para o que a empresa adjudicataria deberá comprometerse a programar un número de edicións de cada curso que se consideren necesarias para que o servizo non se vexa afectado, así como adaptar o calendario deles ás necesidades do servizo. Todo iso será determinado polo Parlamento de Galicia.

#### 7. Plan de transición e devolución do servizo

Os licitadores deberán incluír un plan detallado de migración dos servizos, incluíndo os recursos dedicados ás diferentes tarefas, a estimación temporal para a súa realización, o plan de probas de funcionamento e as medidas que hai que implantar para minimizar o impacto da dita migración na dispoñibilidade dos servizos por parte do Parlamento.

Resulta fundamental que o licitador inclúa un plan de transferencia/devolución, co obxectivo de que o nivel de servizo prestado ao Parlamento non se vexa afectado polo cambio, de ser o caso no futuro, de adjudicatario.

O adjudicatario comprométese, durante toda a duración do contrato, a lles facilitar ás persoas designadas polo Parlamento para tales efectos toda a documentación que se solicite para dispoñer do coñecemento das circunstancias nas que se desenvolven os traballos, así como os eventuais problemas ou incidencias que poidan xurdir.

Os licitadores deberán incluír nas súas ofertas un plan detallado das tarefas que hai que realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir o solapamento de actividades e a transferencia tecnolóxica e do coñecemento.

En relación co plan de transición e devolución do servizo, a empresa adjudicataria deberá ter en conta:

- Considéranse susceptibles de transferencia de coñecemento todos aqueles compoñentes software, accións, razoamentos, habilidades, procesos ou documentos desenvolvidos como parte das actividades obxecto da prestación do servizo.
- Deberá cuantificar os recursos precisos para a realización da transferencia de coñecementos e tecnolóxica.
- Terá que definir o plan de asunción de responsabilidades e xestión de conflitos no proceso de transición e devolución do servizo.
- Establecerase un plan de entrega de:
  - Coñecemento. Determinación do número e sesións de traspaso/devolución de coñecemento.
  - Documentación. Definición da documentación achegada. Prazos de entrega. Planificación e tipoloxía das sesións de transferencia/devolución.
  - Servizo. Establecemento das condicións do plan de traspaso/devolución do servizo, incluíndo o plan de comunicación ao usuario.
- O prazo de transferencia do coñecemento será durante a vixencia do contrato e o período establecido para a garantía dos traballos

A empresa adxudicataria terá a obriga de realizar transferencias de coñecemento durante o prazo establecido no punto anterior.

O Parlamento de Galicia ten a potestade de solicitar modificacións na documentación entregada no caso que considere que existen defectos ou erros nela.

Os licitadores deben presentar un plan detallado de transición e devolución do servizo.

#### 8. Propiedade intelectual

Todos os informes, estudos e documentos, así como os produtos e subprodutos e resultados entregables, elaborados pola empresa adxudicataria como consecuencia deste contrato serán propiedade do Parlamento de Galicia e, na súa virtude, este poderá reproducilos, publicalos e divulgarlos, total ou parcialmente, sen que poidan opoñerse a isto o adxudicatario ou adxudicatarios autores materiais dos traballos.

O adxudicatario renuncia expresamente a calquera dereito que sobre os traballos realizados como consecuencia da execución deste contrato poidan corresponderlle, e non poderá facer ningún uso ou divulgación dos estudos e documentos utilizados ou elaborados sobre a base deste prego de condicións, ben sexa en forma total ou parcial, directa ou extractada, orixinal ou reproducida, sen autorización previa e expresa do Parlamento, nin adquire ningún dereito sobre o hardware, software e infraestruturas, agás o de acceso indispensable a el para o cumprimento das tarefas que se desprenden das obrigas dimanadas do servizo obxecto deste contrato.

#### 9. Documentación técnica da oferta

Con independencia da documentación que o licitador poida incluír na súa oferta que considere de interese, a oferta deberá incluír un apartado denominado "Solución proposta", onde se indiquen os seguintes aspectos:

1. Descrición dos recursos hardware e software destinados á xestión da plataforma. De forma especial, detallaranse políticas de seguridade utilizadas.
2. Descrición das funcionalidades soportadas pola solución e propostas funcionais que completen as recollidas neste prego.
3. Descrición da integración co rexistro electrónico do Parlamento de Galicia (Agora Millenium).
4. Plan de implantación proposto. Planificación de execución dos traballos.
5. Plan de formación e información.
6. Sistema de axuda en liña e información, documentación e guías.
7. Descrición dos procedementos de control e seguimento do servizo para vixiar e garantir o adecuado cumprimento do contrato.
8. Outras consideracións que o ofertante considere de interese.

Durante o período de valoración de ofertas, os licitadores facilitarán, incluído na súa oferta técnica, o enderezo de acceso á plataforma de licitación electrónica ofertada, con usuario e contrasinal, co obxectivo de avaliar que os requisitos especificados neste prego e os ofertados son cumpridos pola plataforma de licitación electrónica ofertada na data de presentación da oferta.