

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO MUY SIMPLIFICADO DEL SERVICIO DE
IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA LA
TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN PARA EL
CENTRO NIEMEYER**

1. . Objeto del contrato.

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de un servicio de implantación y mantenimiento de una plataforma para la tramitación electrónica de expedientes de contratación compatible con las obligaciones que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), de manera que se proporcione soporte para la tramitación electrónica de estos expedientes para la Fundación Centro Cultural Internacional Oscar Niemeyer – Principado de Asturias (en adelante Centro Niemeyer).

2. Situación de partida y necesidades que se pretenden satisfacer.

La Fundación Centro Cultural Internacional Oscar Niemeyer – Principado de Asturias se rige en sus procedimientos de contratación de obras, servicios y suministros por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Para ello, y según establece esta ley, están previstos procedimientos de tramitación a través de procedimientos electrónicos que garanticen la eficiencia en el gasto público y el respeto a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos e igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad e integridad.

Actualmente el Centro Niemeyer cuenta con una plataforma de contratación que se utiliza para la tramitación de sus expedientes de contratación de contratos menores (Artículo 118 LCSP), procedimientos abiertos muy simplificados (Artículo 159.6. LCSP) y adjudicación de contratos mediante acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición (Artículos 219 y ss.) a través de una aplicación personalizada realizada por la plataforma Nessmeeting.

Esta aplicación puede consultarse en <https://centroniemeyer.nessmeeting.com/>

La tramitación electrónica de los expedientes de contratación relativos a los contratos menores, a los procedimientos abiertos muy simplificados y adjudicación de contratos mediante acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición incluye las siguientes fases:

- Fase de elaboración de ficha de informe propuesta de contratación por el órgano proponente, motivación de la necesidad y no alteración de contrato menor. Las propuestas de contratación podrán ser únicas o ser divididas por lotes.
- Fase de autorización del procedimiento de contratación con aprobación del gasto por el órgano adjudicador.
- Fase de publicación de la oferta a proveedores por el órgano proponente, que ha de incluir la posibilidad de publicación de documentos adjuntos con información técnica y jurídica para los proveedores interesados. Esta publicación de oferta contará con una fecha y hora de apertura y cierre de la recepción de ofertas. El procedimiento de presentación de ofertas habrá de ser obligatoriamente cerrado e invisible para el Centro Niemeyer hasta el momento del cierre de recepción de las ofertas, momento en el que se habilitará el procedimiento de adjudicación.
- Fase de presentación de las ofertas por parte de los licitadores. El procedimiento de presentación de ofertas habrá de ser obligatoriamente

cerrado e invisible para el Centro Niemeyer, garantizando la imposibilidad de acceso a las mismas hasta el momento del cierre de recepción de las ofertas, momento en el que se habilitará el procedimiento de adjudicación y al cual se podrá tener acceso a los datos del licitador y a los relativos a su oferta. Esta fase incorporará obligatoriamente, además de la presentación de las ofertas económicas a través de la propia plataforma, la posibilidad de aportación de documentos pdf por parte de los licitadores como documentación complementaria.

- El acceso a las ofertas y la concurrencia a las mismas por parte de los licitadores o proveedores habrá de ser universal y totalmente gratuita, pudiendo establecerse por el prestador del servicio de la plataforma un procedimiento de registro previo o base de datos de proveedores también con carácter universal y gratuito a los efectos de facilitar la publicidad de las ofertas de contratos que vayan a publicarse.
- Fase de análisis y evaluación de las ofertas presentadas por parte del órgano proponente y presentación de la propuesta de adjudicación al órgano adjudicador.
- Fase de aprobación de la adjudicación y envío automático de la información de adjudicación a las licitadoras concurrentes
- Fase de cierre del expediente y elaboración automática del informe (en formato PDF descargable) con toda la información del procedimiento, incluyendo las fechas y horas de aprobación de cada una de las fases. Las sucesivas fases conformarán un documento exportable del que quede registro (usuario, día y hora) de las diferentes fases de aprobación por los distintos intervinientes de forma que pueda considerarse como la conformación del expediente de contratación.

Se requiere, que la dotación de esta herramienta electrónica de tramitación de expedientes de contratación sea absolutamente rigurosa y compatible con el Esquema Nacional de Seguridad, de manera que se garantice que la presentación de las ofertas por parte de los licitadores se realice en unas condiciones de seguridad equivalentes a las existentes en la tramitación personal y presencial de los procesos y se preserve la necesaria integridad y confidencialidad de la información contenida en la documentación que ha de ser tratada.

Se hace constar que, de conformidad con lo previsto en el art. 157 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la contratación de este servicio se realiza de forma complementaria a la posible adquisición, por parte del Centro Niemeyer del licenciamiento del uso de aplicaciones puestas a disposición por las Administraciones Públicas. Es criterio de la entidad contratante servirse, de manera prioritaria, de las herramientas abiertas que puedan ser puestas a disposición por las Administraciones Públicas siempre que de ello no se derive un coste superior al del mantenimiento del servicio contratado o un perjuicio incompatible con los principios de estabilidad presupuestaria exigidos a las entidades de titularidad pública.

Finalmente, a los efectos de facilitar a los licitadores la realización de una estimación de la intensidad del uso demandada, se facilita información de los expedientes tramitados entre noviembre de 2018 y septiembre de 2019 ha sido de 175. Esta información se facilita de forma meramente orientativa puesto que la obligación contractual comprende la necesidad de ofrecer una solución a la totalidad de expedientes de contratación que pueda requerir el Centro Niemeyer, entendiendo que no es esperable, durante el período de ejecución contractual, una variación sustancial de esta intensidad y que, en ningún caso, será considerada como sustancial una variación, al alza o a la baja, de hasta un 50% del número de expedientes tramitados.

3. Criterios generales que deben inspirar la solución propuesta.

La solución propuesta por los licitadores debe ajustarse a los siguientes criterios:

- a) El contrato se ejecutará en modalidad servicio, con alojamiento en la nube. La solución permitirá un acceso directo y personalizado a Centro Niemeyer para permitirle la realización de control sobre los datos y la privacidad de la documentación. El licitador deberá proponer un mecanismo de salida sencillo y claro para facilitar la transición de la prestación al finalizar el contrato.
- b) En todo caso, la propiedad sobre la base de datos y toda la documentación e información contenida en la personalización de la aplicación que se contrate será del Centro Niemeyer.
- c) La solución será personalizada para Centro Niemeyer, adecuándola a la imagen corporativa de esta entidad en la imagen externa que se proyecte al proveedor.
- d) El sistema deberá permitir la gestión de los expedientes de contratación del Centro Niemeyer y deberá permitir la tramitación de un número ilimitado de órganos proponentes.
- e) El acceso a la plataforma será a través de internet y será capaz de trabajar con los navegadores Internet Explorer, Chrome y Firefox sin necesidad de plug-in adicionales y sin necesidad de ningún tipo de descarga adicional ni previa ni durante el procedimiento desde la nube del proveedor.
- f) La solución propuesta deberá contemplar las máximas exigencias de disponibilidad para minimizar los eventuales impactos que pudieran producirse en la tramitación de los expedientes electrónicos de contratación, tanto para las entidades instructoras de los procedimientos como para los interesados en los mismos.
- g) La solución deberá permitir el alta de un número ilimitado de usuarios, con diferentes perfiles y modulando las facultades de intervención en el procedimiento y de acceso a la información en función de los diferentes niveles de permisos que se configuren de acuerdo con los criterios que se determinen por Centro Niemeyer. No obstante, a los efectos de que los licitadores puedan estimar el grado de intensidad de usuarios que podrá requerirse, en el momento de aprobarse este pliego, el número de empleados que podrán acceder a la herramienta se estima en un máximo de 25, de los cuales, un número inferior a 12 podrá realizar acciones de solicitud, autorización o aprobación y un número inferior a 6 podrá acceder a los máximos niveles de intervención e información.
- h) Los accesos de los usuarios tendrán que ser registrados y auditados.
- i) El proveedor realizará copias de seguridad diarias de los datos, y conservará como mínimo una copia diaria de la última semana, una semanal del último mes, y una mensual de los últimos 6 meses.
- j) Tanto la base de datos como todos los documentos almacenados en la solución por la entidad contratante deberán poder ser exportados por Centro Niemeyer en un formato estándar de intercambio de datos, incluidos todos los adjuntos que existan. La solución deberá permitir la

extracción e impresión de documentos y la emisión de certificados e informes para los fines y usos propios del Centro Niemeyer así como con el objeto de permitir acreditar el contenido del expediente ante terceros o para los fines que la entidad tramitadora considere oportuno.

Asimismo, para la optimización técnica del servicio objeto del presente procedimiento, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) Se procurará que la solución sea modular, de manera que pueda ser descompuesta en partes separables y manejables.
- b) Se procurará la máxima flexibilidad, de manera que la solución permita la introducción sencilla y rápida de adaptaciones o nuevas parametrizaciones sin la necesidad de abordar nuevos desarrollos, así como la incorporación de nuevas funciones en caso de ser requeridas. La solución deberá adecuarse a los flujos de trabajo que Centro Niemeyer facilite al adjudicatario durante la fase de implantación y deberá ser flexible para permitir actualizar o modificar estos flujos así como incorporar otros nuevos en caso de ser requerido.
- c) Estas adaptaciones deberán hacerse en los plazos que indique Centro Niemeyer. De no ser materialmente posible, y siempre con el conocimiento y autorización de Centro Niemeyer, el adjudicatario deberá facilitar, cuando menos, una solución transitoria que permita la satisfacción inmediata de las necesidades de Centro Niemeyer y que después sea "integrable" automáticamente en la herramienta contratada.
- d) Las modificaciones sencillas de los flujos de trabajo existentes después de la implantación de la aplicación deberán poder ser realizados directamente por Centro Niemeyer.
- e) El hecho de que no se respeten fielmente los flujos de trabajo que se definan no debe impedir en ningún caso que se pueda introducir en la herramienta y en la base de datos asociada la información y/o la documentación relativa a un determinado expediente o partes de él por parte de Centro Niemeyer de manera que se garantice que la herramienta contiene, en todo momento, todos los datos y la información necesaria para la correcta explotación de la misma.
- f) Se procurará la máxima usabilidad. La solución maximizará las posibilidades de orientación y apoyo al usuario en la tramitación de los expedientes, incluyendo guías o ayudas informatizadas, tanto de aquellos usuarios que tengan asignada la función de instrucción de los procesos, como las de quienes, sin necesidad de conocimientos técnicos o procesales, accedan al mismo para tramitar una solicitud, o para los terceros ajenos a la organización que interactúen a través de la herramienta. Se procurará ofrecer un entorno vía web amigable para el usuario mediante la utilización de menús, ventanas, normalización de objetos, accesos rápidos a la opción deseada y ayudas en línea, así como un teléfono de atención para usuarios como mínimo de 10:00 h a 19:00 h en días laborables.
- g) Se procurará la máxima automatización de los requerimientos del sistema y de los expedientes tramitados a través del mismo, manteniendo en

todo caso las facultades de dirección de los procesos que corresponden a la entidad tramitadora.

- h) Se maximizarán las situaciones que permitan la introducción de datos codificados o con valores restringidos mediante la presentación en pantalla de la lista de valores posibles para que el usuario seleccione el apropiado.
- i) Se maximizarán las situaciones de explotación de datos de manera que, con una única carga, se fomente el autocompletado de los expedientes y las plantillas disponibles para la conformación de los documentos que se integran en tales expedientes.
- j) Se procurará el incremento del rendimiento de cada acto de tramitación, fomentando integraciones e interacciones que maximicen el alcance de tales acciones y el número de destinatarios, de manera que con una única carga de información puedan producirse una pluralidad de publicaciones o comunicaciones.
- k) Se procurará la máxima interactividad, de forma que se asegure una rápida respuesta en cada tarea a las instrucciones de los usuarios.
- l) Se fomentarán las soluciones de autocompletado de datos para facilitar la labor del usuario en aquellas funciones en que las entidades tramitadoras lo consideren oportuno.
- m) Se establecerá un sistema que permita alertas automáticas a los usuarios en determinadas fases de los procedimientos administrativos, en especial para el requerimiento de cada una de las fases que deban ser completadas por los órganos oportunos para la continuación de la tramitación del expediente.

4. Compatibilidad con soluciones ofimáticas disponibles para Centro Niemeyer.

La solución técnica que se proponga deberá ser compatible con las aplicaciones de ofimática utilizadas por Centro Niemeyer (Microsoft Office, Adobe Acrobat Reader, etc.).

5. Funcionalidades del servicio de soporte para la tramitación electrónica de expedientes.

Para atender las necesidades especificadas en este Pliego, los licitadores deberán proponer una solución técnica que cubra las funcionalidades que a continuación se demandan. En esta propuesta deberán tenerse en cuenta los criterios técnicos establecidos en la cláusula 3 del presente Pliego.

Para facilitar la configuración de esta propuesta, se facilita información estrictamente funcional de las necesidades que se pretende satisfacer. La identificación de los flujos de trabajo que finalmente sean implantados se realizará en la fase de implantación con el adjudicatario, teniendo en cuenta la información facilitada acerca de estas necesidades y las posibilidades técnicas de la solución seleccionada.

Asimismo, esta solución deberá contemplar la posibilidad de actualizar los flujos de trabajo para incorporar necesidades derivadas de actualizaciones normativas o requerimientos realizados por Centro Niemeyer en atención a las demandas de actualización procesal derivadas de

procesos de fiscalización o detectados para la mejora continua de los mismos.

Toda la tramitación y documentación deberá ser exportable para la configuración de expedientes en formato papel para uso propio o en el caso en el que los expedientes tengan que ser reportados a terceros para su fiscalización o para meras actuaciones de comunicación e información. El sistema deberá permitir la numeración y foliado del expediente para su remisión a instancias administrativas o judiciales.

La solución propuesta deberá garantizar que el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos; así como las herramientas y los dispositivos de recepción electrónica de documentos, **se ajustan a las normas previstas en la disposición adicional decimosexta, decimoséptima y decimoctava de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector público.**

a. Registro de Entradas y Salidas y Registro Telemático.

Se requiere una solución para la implantación de un sistema de registro electrónico de entrada y salida de documentación que permita automatizar esta tarea así como de un Registro Telemático que permita certificar la recepción y/o envío de documentos en formato electrónico. Ambos deberán interactuar con los diferentes Departamentos de la organización y con los sistemas de almacenamiento y gestión documental que se proporcionen.

Cada uno de los documentos almacenados en la plataforma tendrá una URL única, de manera que sea sencillo referenciarlos desde aplicaciones externas.

b. Almacenamiento y tratamiento de la información. Gestor documental.

Se requiere una solución para la configuración de una base de datos relacional en la que almacenar toda la documentación e información generada en los expedientes tramitados y la aplicación de un motor de búsqueda que permita una sencilla localización de expedientes, documentos, así como el tratamiento de la información para la obtención de estadísticas o de reportes tanto para los Departamentos internos de la organización como para terceros fiscalizadores o para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa sobre transparencia.

Toda la información y documentación almacenada en la misma deberá ser exportable en formatos que permitan la reutilización y el tratamiento de la información.

En todo caso, la solución deberá ofrecer las mejores posibilidades de elaboración de la información requerida por la normativa sobre transparencia y, en particular, la contenida en los art. 8 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y a la Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre de Transparencia, Buen Gobierno y Grupos de Interés.

c. Solución para la tramitación de expedientes de contratación sujetos al ámbito de aplicación de la LCSP. Fases de preparación y adjudicación.

Se requiere de una solución para la tramitación de expedientes de contratación cuyas fases de preparación y adjudicación están incluidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Si bien la solución que se requiere abarca desde el momento en que se genera la necesidad hasta la formalización del contrato, en este apartado se detalla la necesidad existente en las fases de preparación y adjudicación.

La solución deberá abarcar, esencialmente, los contratos de obra, servicios

y suministro previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en concreto los contratos menores (Artículo 118 LCSP), procedimientos abiertos muy simplificados (Artículo 159.6. LCSP) y adjudicación de contratos mediante acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición (Artículos 219 y ss.).

La solución deberá permitir la tramitación de los expedientes de contratación de los procedimientos de adjudicación señalados en el párrafo anterior contemplados en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público para las fundaciones públicas consideradas poder adjudicador no administración pública.

El soporte implantado para la tramitación electrónica de expedientes deberá ser flexible para adaptarse a los flujos de trabajo que para cada procedimiento sean requeridos por Centro Niemeyer, así como para la incorporación de plantillas correspondientes a los documentos que integrarán cada una de las fases del expediente. Asimismo, incorporará las máximas utilidades de gestión para el Centro Niemeyer. No obstante, a modo orientativo, se detallan a continuación una serie de requisitos generales que deberán tenerse en cuenta en el diseño de la solución técnica propuesta.

Con carácter transversal, el sistema deberá concebirse de manera que maximice las utilidades para la entidad contratante, se configure con la máxima usabilidad y permita una continua orientación al usuario en la configuración y tramitación del expediente.

Para la tramitación de contratos menores de valor estimado inferior a 15.000 € deberá permitirse la tramitación ágil del expediente de contratación por el Departamento que demanda el servicio o suministro. La tramitación del expediente requerirá la incorporación de un informe en los términos previstos en el artículo 118 de la citada Ley 9/2017, la petición electrónica de un mínimo de tres presupuestos, la incorporación de las ofertas al expediente, la inclusión de la propuesta de adjudicación, con la información relativa al control relativo a la existencia de crédito, la adjudicación y la comunicación a los licitadores presentados.

La solución deberá permitir la realización de comunicaciones con los interesados. Deberá permitir la publicación en el perfil del contratante de la siguiente información: objeto del contrato, importe, duración, e identificación del adjudicatario. La información deberá ser susceptible de exportación a Excel por parte del Centro Niemeyer.

Se utilizará un flujo acorde con el procedimiento de adjudicación procedente para la adjudicación del contrato, permitiendo la elaboración de cuantos informes previos justificativos de la contratación sean necesarios, la aplicación de controles previos de aprobación del expediente, un sistema de apoyo y orientación al usuario para el impulso del expediente y para la elaboración de pliegos, herramientas para la comunicación con los interesados en el procedimiento, la solicitud, verificación y almacenamiento de la documentación requerida, adjudicación y formalización de los contratos.

Deberá permitirse la incorporación al expediente de documentos generados por terceros ajenos a la organización, tales como informes o dictámenes de terceros, actuaciones fiscalizadoras por agentes externos a Centro Niemeyer o autorizaciones de la contratación por órganos o instancias administrativas requeridas en función del tipo de procedimiento y cuantía del contrato.

El sistema deberá contemplar la exportación de información para la publicación en el perfil de contratante, PLACE, en el DOUE, y en el perfil del contratante de la Administración Autonómica del Principado de Asturias de cuantas actuaciones sean requeridas en el seno de estos procedimientos.

d. Plataforma de licitación electrónica.

Se requiere dotar al sistema de una plataforma de licitación electrónica que permita la interacción con los licitadores en un entorno seguro que garantice el adecuado cumplimiento de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos que se encuentren en la base de la contratación pública.

La plataforma de licitación electrónica deberá estar perfectamente integrada con los soportes utilizados para la tramitación del resto de fases del procedimiento de adjudicación.

La imagen gráfica de la plataforma deberá personalizarse para la entidad contratante, de modo que el licitador identifique con nitidez la entidad convocante del procedimiento y con quien esté interesado en vincularse contractualmente.

La plataforma deberá optimizar las utilidades disponibles para las entidades contratantes de forma que permita una comunicación segura y transparente con los licitadores, el secreto y confidencialidad de las ofertas hasta el momento de apertura pública de cada uno de los sobres que las integran, la realización de actos de apertura pública, la configuración de comisiones de contratación u órganos colegiados para el análisis y valoración de las ofertas, la solicitud de aclaraciones a los interesados o la interacción con ellos en función de las necesidades del procedimiento.

Asimismo, la herramienta deberá optimizar las utilidades disponibles para el licitador, acompañándole en todas las fases de presentación de ofertas, facilitando al máximo su participación y las posibilidades de concurrencia, ofreciéndole el soporte necesario y las máximas garantías de seguridad en la presentación de su documentación y tramitación del procedimiento.

El sistema deberá permitir la realización de comunicaciones electrónicas con los interesados, la automatización del proceso, la elaboración de los documentos que integran el expediente a partir de plantillas precargadas y la formalización electrónica de los contratos.

e. Solución para la realización de labores de auditoría o fiscalización interna.

La solución propuesta deberá incorporar la posibilidad de realizar actuaciones de auditoría y fiscalidad interna, permitiendo analizar la trazabilidad de los expedientes tramitados, la obtención de estadísticas sobre los mismos, las distintas versiones de las actuaciones realizadas, las tareas pendientes o la generación y almacenamiento de las evidencias requeridas para la constatación de las actuaciones realizadas.

6. Servicio de soporte y mantenimiento.

Desde la fecha en que se complete la implantación y el servicio entre en fase de producción hasta la finalización del contrato, el adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte y mantenimiento que, como mínimo, incluirá las siguientes actuaciones:

- a. Mantenimiento adaptativo, que incluirá la realización de adaptaciones para dar respuesta a cambios del entorno en el que opere el sistema.
- b. Mantenimiento correctivo, que conllevará la necesidad de realizar adaptaciones en el producto después de su puesta en producción,

para corregir fallos descubiertos.

- c. Mantenimiento perfectivo o evolutivo, que implicará la realización de modificaciones o mejoras en el sistema para atender la evolución o expansión de las necesidades de los usuarios o para adecuar el servicio y la plataforma a las necesidades derivadas del cambio de normativa que pueda afectar tanto al servicio objeto del contrato como a los expedientes cuya tramitación electrónica se pretende.
- d. Mantenimiento preventivo, que exigirá la realización de modificaciones en el sistema sin alterar sus especificaciones y con objeto de mejorar las propiedades de mantenimiento del producto y facilitar la realización de tareas futuras.

Este servicio estará disponible mediante asistencia telefónica y mediante correo electrónico.

Asimismo, durante este período de tiempo, el adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte o asistencia, asesoría y resolución de dudas a usuarios, licitadores e integradores.

Desde la finalización de la implantación y durante todo el tiempo de ejecución contractual, el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución contractual un Centro de Atención de Usuarios dotado de los medios humanos y materiales necesarios para atender las dudas y necesidades que le sean comunicadas, garantizando la correcta utilización del sistema y la satisfacción de las necesidades de cada expediente.

El servicio de soporte a usuarios se prestará al menos, en modalidad 8X5 y el servicio de mantenimiento para la resolución de incidencias se prestará en modalidad de 24X7, garantizando un tiempo de respuesta de menos de 2 horas en el caso de que la misma afecte a la plataforma de licitación electrónica o a la necesidad de publicar anuncios en el perfil del contratante.

El incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos por causas imputables al adjudicatario podrá suponer la imposición de las penalizaciones descritas en el Pliego de Condiciones Particulares.

Independientemente del nivel de servicio alcanzado durante el mes, se considerarán incidencias graves:

Incidencia de grado 1: caída del servicio de plataforma de licitación electrónica o que impida la publicación de anuncios en el perfil de contratante no resuelta en el plazo máximo previsto y que impida la presentación de ofertas por un licitador o la realización de un acto público o la publicación de un anuncio en el momento previsto, perjudicando con ello el procedimiento de tramitación del expediente.

Incidencia de grado 2: retardo de más de dos días en la resolución de incidencias que afecten a otros servicios o funcionalidades, de manera que éstos no se encuentren disponibles para los usuarios o exista un retardo en los mismos que dificulte su gestión y la tramitación del expediente.

7. Fases de implantación y duración del contrato.

La prestación del servicio se realizará en las siguientes fases y con la siguiente duración cada una de ellas:

I. Fase de implantación, en la que se analizarán las necesidades del Centro Niemeyer y se desarrollarán, personalizarán y probarán los componentes del sistema y se llevarán a cabo las labores de formación y gestión del cambio necesario para la puesta en producción del sistema.

Esta fase deberá tener una duración máxima de un mes desde el momento de la adjudicación del contrato.

II. Fase de mantenimiento, soporte y seguimiento del proyecto. Esta fase comenzará una vez finalizada la fase de implantación. Tendrá una duración de un año.

III. Fase de salida o transición. En el momento de finalización del contrato, se deberá proceder al volcado de toda la información y documentación propiedad de Centro Niemeyer en los servidores o plataformas indicados por ésta, debiendo el contratista ofrecer la máxima colaboración dentro del principio de buena fe contractual, tanto con Centro Niemeyer como, en su caso, con sus contratistas, para asegurar una adecuada y ordenada transición del servicio. En todo caso, esta fase no tendrá una duración superior a dos meses.

8 Formación y gestión del cambio.

Los licitadores deberán incluir en su oferta una planificación incluyendo medidas para facilitar la gestión del cambio y la ordenada transición hacia un sistema de tramitación electrónica de expedientes desde el sistema existente.

En este plan se incorporarán las acciones formativas específicas para los diferentes perfiles de usuarios, de manera que se optimice el conocimiento de cada usuario en función de sus necesidades de acceso al sistema, así como cuantas otras acciones se consideren necesarias para la adecuada divulgación y consolidación del proyecto.

En todo caso, la formación a usuarios con el máximo nivel de intervención en la tramitación de expedientes exigirá la realización de acciones presenciales.

9 Equipo de trabajo.

El adjudicatario adscribirá a la ejecución del contrato los medios personales y materiales necesarios para la consecución de los objetivos, el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y la satisfacción de las necesidades que motivan este contrato dentro de los plazos comprometidos.

En todo caso, el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución contractual un responsable de proyecto, un profesional con perfil de consultor de negocio, otro con perfil programador y otro con perfil de soporte, todos ellos con al menos cinco años de experiencia en labores análogas a las que son objeto

del contrato. Todos ellos constituirán, junto con los representantes designados por Centro Niemeyer, el comité de seguimiento del proyecto.

Asimismo, el adjudicatario, como parte de su obligación de soporte prevista en la cláusula 6 de este pliego, deberá adscribir a la ejecución contractual un Centro de Atención de Usuarios con la dotación de personal y de medios materiales necesarios para la adecuada satisfacción de las necesidades de los usuarios, licitadores e integradores.

10 Confidencialidad y protección de datos.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información que pudiera conocer con motivo de la ejecución contractual, especialmente los de carácter personal, que no podrá utilizar para fines distintos de los inherentes al cumplimiento del contrato, ni ceder a terceros.

El adjudicatario tendrá la consideración de encargado del tratamiento de los datos de carácter personal que tenga acceso en la prestación del servicio objeto del contrato por cuenta de la entidad contratante, de acuerdo con lo previsto en el art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El tratamiento de estos datos se realizará conforme al protocolo establecido entre las partes y aprobado por la entidad contratante. A estos efectos, las ofertas deberán contener un protocolo con garantías de tratamiento suficientes y facilidad en su gestión. En todo caso, este protocolo se regirá por estándares de protección de datos propios de los países pertenecientes a la Unión Europea.

11 Documentación de los trabajos.

El adjudicatario deberá aportar, en todo momento, a los representantes de Centro Niemeyer la información y documentación que estos soliciten para disponer de un pleno conocimiento del desarrollo de los trabajos, de las circunstancias e incidencias en los mismos, de los eventuales problemas que se pudieran plantear y de las herramientas, tecnologías y métodos utilizados para su solución.

En todo caso, deberá aportarse toda la documentación necesaria para la adecuada utilización de las herramientas que se pondrán a disposición de los usuarios para la ejecución de las funcionalidades objeto del servicio, así como toda aquella que sea necesaria para el desarrollo de futuras integraciones con las herramientas suministradas y para la resolución de incidencias o el diseño de soluciones y desarrollos técnicos en el seno del Centro Niemeyer.

12 Contactos durante la fase de licitación.

Todas las comunicaciones realizadas durante la fase de licitación deben dirigirse exclusivamente a la dirección de correo electrónico carmen.fernandez@niemeyercenter.org descartándose cualquier otro tipo de comunicación.