

Madrid, 23 de mayo de 2022

Estimados señores,

De acuerdo con su solicitud, el departamento de Seguridad y Calidad de la Información de Vortal realiza las siguientes aclaraciones con la información de la que se dispone en la fecha de emisión del presente informe, con relación a la licitación con los siguientes datos:

- Entidad: Ayuntamiento de Almería
- Número de expediente: FER INT 01 2022
- Número de ofertas total presentadas en plazo: 172
- Fecha límite de presentación de ofertas: 06/05/2022 a las 14:00:00 horas
- Razón social y NIF de los licitadores:
 - ALICIA CARBAJO MORAL | 28602669F
 - BAÑULS FAIR S.L. | B91189407
 - REMOLQUE HAMBURGUESERIA (Rosa Utrera Heredia representada por Francisca Torres Giménez) | 54461181X
- Identificador de la solicitud de informe: TKT-36009-V9M7M4

Durante el día de finalización del plazo de presentación de ofertas:

1- ALICIA CARBAJO MORAL | 28602669F

- No existen registros de contactos con el Servicio de Atención al Cliente de Vortal por parte del licitador en cuestión.
- El licitador realizó las siguientes acciones en la plataforma:

Crea dos ofertas con los siguientes identificadores:

PT1.RPL.3587334

- El día 04/05/2022 a las 18:40:14: empieza a crear su oferta.

PT1.RPL.3590641

- El día 06/05/2022 a las 11:34:07: empieza a crear su oferta.
- El día 06/05/2022 a las 11:47:06: comienza a cargar documentos.
- El día 06/05/2022 a las 11:47:18: finaliza de cargar documentos.
- El día 06/05/2022 a las 14:02:59: comienza a firmar documentos.
- El día 06/05/2022 a las 14:29:10: finaliza de firmar documentos.

Tras el análisis de los registros de las acciones realizadas por el licitador en la plataforma, existen evidencias de las siguientes incidencias, cuya información se brinda a continuación:

ID Evento	Evento	Fecha (Local)	Resultado
500	500 - Service Authorization Failed	04/05/2022 18:35	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 11:33	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:03	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:03	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:04	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:04	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:10	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:15	Fallo

Tras realizar un detallado análisis técnico, podemos concluir que estas incidencias no están relacionadas con la plataforma, si no con las acciones que el licitador realizó en la plataforma. En el momento de registrar la empresa en la plataforma, el usuario la registró como entidad compradora y no como entidad licitadora. Esto implicó que se activase un servicio distinto al necesario para poder enviar ofertas.

2- BAÑULS FAIR S.L. | B91189407

- Existen los siguientes registros de contactos con el Servicio de Atención al Cliente de Vortal por parte del licitador en cuestión:
 - El día 06/05/2022 a las 13:52 horas: el licitador contacta con el Servicio de Atención al Cliente de Vortal con dificultades para terminar la oferta porque indica que tenía un error de validación. El operador explica que este error no es un error de la plataforma, si no una alerta que indica que no había cumplimentado correctamente algún apartado, en este caso la lista de precios. El Servicio de Atención al Cliente de Vortal explica que necesita completarla correctamente para poder finalizar la oferta y los pasos a seguir para hacerlo correctamente.
 - El día 06/05/2022 a las 13:57 horas: el licitador contacta con el Servicio de Atención al Cliente de Vortal con dificultades para firmar los documentos. El Servicio de Atención al Cliente de Vortal explica todos los pasos para poder firmar. El licitador tenía que extraer e instalar correctamente la aplicación de firma digital de Vortal (eSignature) en el ordenador del usuario. Sin embargo, se alcanza la fecha de envío de ofertas. El Servicio de Atención al Cliente de Vortal sugiere hablar con la entidad.
- El licitador realizó las siguientes acciones en la plataforma:
 - El día 06/05/2022 11:28:49: empieza a crear su oferta.
 - 06/05/2022 13:23:27: comienza a cargar documentos.
 - 06/05/2022 13:48:25: finaliza de cargar documentos.

Tras el análisis de los registros de las acciones realizadas por el licitador en la plataforma, no existen evidencias de errores inherentes al funcionamiento de la plataforma que pudiesen impedir el correcto envío de su oferta. La aplicación de firma digital de documentos (eSignature), adaptada por Vortal de una herramienta de la Unión Europea, es en sí misma

Inscripción Registro Mercantil de Madrid: Tomo 26944, Folio 128, Sección 8, Hoja M485592, Inscripción 1ª

una herramienta de software distinta a la plataforma. Esta aplicación no se ejecuta en la misma Plataforma, sino que una vez descargada se ejecuta en el ordenador del licitador/usuario, siendo necesario realizar las configuraciones necesarias en los equipos para su correcto funcionamiento.

3 - REMOLQUE HAMBURGUESERIA (Rosa Utrera Heredia representada por Francisca Torres Giménez) | 54461181X

- Existen los siguientes registros de contactos con el Servicio de Atención al Cliente de Vortal por parte del licitador en cuestión:
 - El día 06/05/2022 a las 14:03 horas: el licitador contacta el Servicio de Atención al Cliente de Vortal porque tenía un error al intentar enviar la oferta. El Servicio de Atención al Cliente de Vortal verifica que el licitador se registró como comprador y no como proveedor en la plataforma y por eso no fue posible enviar la oferta. El Servicio de Atención al Cliente de Vortal informa que realizará el cambio que tenga perfil de proveedor. Como el licitador ya ha contactado con el soporte fuera del plazo de envío, el Servicio de Atención al Cliente de Vortal sugiere hablar con la entidad sobre esta situación.
- El licitador realizó las siguientes acciones en la plataforma:
 - El día 21/04/2022 a las 13:10:11 horas: empieza a crear su oferta.
 - El día 06/05/2022 a las 13:37:38 horas: comienza a cargar documentos.
 - El día 06/05/2022 a las 13:41:27 horas: finaliza de cargar documentos.
 - El día 06/05/2022 a las 13:55:53 horas: comienza a firmar documentos.
 - El día 06/05/2022 a las 13:55:57 horas: finaliza de firmar documentos.

Tras el análisis de los registros de las acciones realizadas por el licitador en la plataforma, existen evidencias de las siguientes incidencias, cuya información se brinda a continuación:

ID Evento	Evento	Fecha (Local)	Resultado
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:49	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:56	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:56	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:57	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:57	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 13:59	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:02	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:08	Fallo
500	500 - Service Authorization Failed	06/05/2022 14:12	Fallo

Tras realizar un detallado análisis técnico, podemos concluir que estas incidencias no están relacionadas con la plataforma, si no con las acciones que el licitador realizó en la

Inscripción Registro Mercantil de Madrid: Tomo 26944, Folio 128, Sección 8, Hoja M485592, Inscripción 1ª

plataforma. En el momento de registrar la empresa en la plataforma, el usuario la registró como entidad compradora y no como entidad licitadora. Esto implicó que se activase un servicio distinto al necesario para poder enviar ofertas.

Como contexto, se deben realizar los siguientes pasos para ejecutar el envío de ofertas a través de la plataforma:

- Una vez creada la oferta, el estado de la misma que muestra la plataforma será "En edición".
- Una vez completada la oferta y como paso previo al envío, es necesario que todos los documentos estén firmados (los cargados y los generados por la plataforma). La plataforma genera documentos en formato .pdf y .xml con el contenido de los sobres, que deben ser igualmente firmados para garantizar el envío de la información que en ellos se incluye.
- Una vez finalizada la creación de la oferta, el estado será "Aprobado", y será necesario cifrar y enviar la propuesta.
- En el panel envío es necesario aceptar los términos y condiciones, y pulsar el botón "Enviar oferta".
- Después del envío de la oferta, se genera un recibo electrónico que está disponible en el área de trabajo del proveedor o en el área de trabajo del comprador en la carpeta del expediente.

Además, en los términos de uso de la plataforma disponibles en la propia plataforma, entre otras cuestiones se recomienda:

- o) "Anticipar las acciones en PLATAFORMA, principalmente las que tengan que ocurrir dentro de un plazo establecido, como forma preventiva de no comprometer los plazos aplicables (...)."

La plataforma electrónica de Vortal es la infraestructura tecnológica en la cual se desarrolla el expediente y no tiene intervención en las decisiones. Vortal debe, en todos los casos, comunicar y reportar las situaciones de incidencias técnicas y funcionales que se produzcan en la plataforma, para que las entidades las puedan valorar en su análisis y toma de decisiones.

Estamos disponibles para cualquier otra consulta.

Atentamente,

Quality & Market Compliance

