



**Portal de Licitación:**  
**Preguntas más frecuentes**

## Contenido

### INFORMACIÓN Y DUDAS

INTERLOCUCIÓN.....	3
ACCESO AL PORTAL DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA .....	3
CERTIFICADOS .....	5
APLICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS (ó APLICACIÓN DE SOBRES).....	7
PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	11
NOTIFICACIONES Y PRESENTACIÓN DE MEJORAS, SUBSANACIONES Y ACLARACIONES .....	13
ALTA EN EL REGISTRO DE EMPRESAS.....	15

### ERRORES TÉCNICOS

ERRORES TÉCNICOS MÁS FRECUENTES EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	16
ERRORES TÉCNICOS MÁS FRECUENTES EN EL PORTAL DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA .....	20

### UTILIDADES

CONFIGURACIÓN DE JAVA .....	22
INSTALACIÓN / DESINSTALACIÓN DE LA APLICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	24
COMO COMPROBAR LOS CERTIFICADOS INSTALADOS Y LOS DATOS DE LOS MISMOS .....	26
COMO ELIMINAR UN CERTIFICADO CADUCADO.....	28
COMO COMPROBAR SI SE ESTÁ SALIENDO A INTERNET A TRAVÉS DE UN PROXY.....	29

## **INTERLOCUCIÓN**

- **¿A quién debe dirigirse la empresa que va a presentar una oferta ante los problemas y dudas que le pudieran surgir?**

Si las dudas se refieren a los aspectos propios del contenido del expediente (pliegos, documentación a presentar, etc.), el propio organismo tiene el conocimiento y es el que puede resolverlas.

Si las dudas o errores se refieren al funcionamiento del Portal de Licitación o de la aplicación de presentación de ofertas (certificados, opciones del Portal de Licitación, botones de la aplicación de presentación de ofertas, errores al enviar información al Portal, etc.) el interlocutor es Pixelware.

## **ACCESO AL PORTAL DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA**

- **¿Para qué sirve la opción “Acceso privado”?**

Esta opción permite a una empresa autenticarse en el Portal como Licitador y acceder a la información que le atañe como tal (licitaciones en las que ha participado, notificaciones, subsanaciones, etc.)

Se debe pulsar en esta opción cuando:

- Ud. ha sido invitado a participar en un concurso de un expediente Negociado sin publicidad y va a presentar oferta.
- Ud. desea acceder a la información particular de las licitaciones de su empresa ante ese organismo (notificaciones, presentar subsanaciones, aclaraciones, ofertas de mejora, etc.)

- **Es la primera vez que accedo al Portal de Licitación para presentar una oferta y cuando entro mediante la opción “Acceso privado” no muestra ninguna información.**

Si es la primera vez que accede al Portal de Licitación y se trata de un expediente distinto de Negociado sin publicidad, en el Portal no existe ninguna información sobre su empresa (CIF, certificado digital, etc.)

Por este motivo, no le puede mostrar ninguna información sobre su empresa.

Cuando haya presentado oferta a algún expediente siguiendo los pasos de la guía de licitación electrónica o sea invitado a participar en algún expediente, al acceder con la opción “Acceso privado” le mostrará la información correspondiente a los expedientes en los que esté involucrado de algún modo.

- **Al intentar acceder al Portal de Licitación, tras seleccionar el certificado, aparece un aviso de Acceso denegado.**

El motivo de esto suele ser que el certificado que se está utilizando no sea válido, bien porque está caducado, revocado, etc.

- **Nuestra empresa ha sido invitada para presentar oferta a un expediente Negociado sin publicidad, pero al intentar acceder al Portal de Licitación, tras seleccionar el certificado no aparece el expediente al que tenemos que presentar oferta.**

Si accede utilizando un certificado jurídico (o de representante), en éste tiene que constar el CIF de la empresa que ha sido invitada a licitar.

Si accede utilizando un certificado físico, el NIF del certificado tendría que haber sido dado de alta como representante de la empresa invitada a la licitación por el propio organismo. Si no es así, póngase en contacto con el técnico de contratación responsable de expediente para que le añada como representante.

- **¿Es necesario estar dado de alta en el Registro de empresas para poder presentar ofertas?**

No es necesario estar registrado para presentar oferta electrónica a un expediente. Sin embargo, es recomendable, ya que determinados Organismos remiten comunicaciones a las empresas cuando publican un expediente y el CPV coincide con los que la empresa ha dado de alta en su registro.

## **CERTIFICADOS**

### ➤ **¿Qué tipo de certificado debe utilizarse?**

Es necesario disponer de un certificado electrónico, pudiendo ser tanto físico como jurídico.

En el caso de que sea físico, en el certificado deberá constar el NIF de la persona responsable que presenta la oferta.

En el caso de que sea jurídico (o de representante) en el certificado debe constar, tanto el CIF de la empresa como el NIF de la persona responsable de presentar la oferta.

En ambos casos, la persona que realiza la presentación debe tener poderes para presentar ofertas. En caso de no tenerlos, el Portal de Licitación admitirá la presentación de la oferta, pero será la propia Mesa de contratación la que posteriormente decidirá la validez o no de la misma. Para evitar problemas, se recomienda que los documentos anexos a la oferta estén firmados por una persona con poderes.

### ➤ **¿Para qué sirve el certificado?**

El certificado digital es necesario para realizar la inscripción de la empresa licitadora para cada expediente concreto al que se vaya a licitar, así como para firmar electrónicamente la oferta que la empresa va a presentar ante el organismo.

### ➤ **¿Puede una empresa registrarse y presentar una oferta con el DNI electrónico o un certificado físico de uno de los trabajadores si éste es uno de los apoderados?**

Sí, es posible. Cuando se haya descargado la aplicación de ofertas y la solicitud del expediente al que va a presentar oferta, en la inscripción inicial deberá rellenar los datos de la empresa en cuestión y los datos de la persona que va a presentar la oferta (que será la que consta en el certificado que se está utilizando).

### ➤ **¿Qué sucede cuando en una empresa no es válida la firma de un único apoderado para realizar la presentación de ofertas, sino que tienen firma mancomunada y se requiere la firma de dos o más apoderados?**

La aplicación de presentación de ofertas, con la que se realiza el registro y la presentación de la oferta, permite incluir más de un apoderado, utilizando cada uno de ellos su propio certificado. Se debe disponer de los certificados de todos los apoderados en el equipo desde el que se va a presentar la oferta.

Obviamente, esas personas deben tener poderes para presentar ofertas.

- **La empresa va a presentar oferta a un expediente de licitación, pero la persona que tiene poderes para presentar ofertas no dispone de un certificado. Sin embargo, sí disponemos de un certificado jurídico de la empresa a nombre de otra persona y de certificados físicos, pero están a nombre de otras personas que no disponen de poderes para presentar ofertas.**

Lo más correcto sería obtener un certificado, jurídico o físico, a nombre de la persona con poderes para presentar ofertas.

Si no se dispone de tiempo para obtener el correspondiente certificado, la única opción sería que la empresa utilizara el certificado de que disponga para acceder al Portal de Licitación y, posteriormente, inscribirse y presentar la oferta.

Y en la documentación administrativa que presente en la oferta, sería necesario anexar los poderes de la persona que tiene poderes para presentar la oferta.

En cualquier caso, al tratarse de un tema objeto de decisión de la Mesa de Contratación, todo esto tendrían que comentarlo directamente con el propio Organismo antes de presentar la oferta.

## **APLICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS (ó APLICACIÓN DE SOBRES)**

- **Ya tengo la aplicación instalada de una presentación anterior, pero al pulsar el acceso directo, aparece el siguiente aviso “Se cambió o se movió el elemento "javaws.exe" al que hace referencia este acceso directo, por lo que el acceso directo no funcionará correctamente. ¿Desea eliminar el acceso directo?”.**

Esto puede deberse a que se haya producido alguna actualización en su equipo que haya inhabilitado la vinculación entre la aplicación y java.

Para resolver esta situación, los pasos a seguir en este caso, serían los indicados en la sección “**Instalación/Desinstalación de la aplicación de presentación de Ofertas**”, que puede encontrar al final de este documento.

- **Ya tengo la aplicación instalada de una presentación anterior, pero al pulsar el botón “Descargar solicitud”, aparece un aviso diciendo que no se ha podido iniciar la aplicación.**

El problema se debe a que Java no parece haber asociado correctamente las extensiones.

Para evitar este problema, al descargar la solicitud, en vez de ejecutar, pulse guardar y ubique el fichero de la solicitud en algún directorio localizado (por ejemplo, en el escritorio).

A continuación, desde la aplicación de Preparación de ofertas, pulse el botón "Abrir archivo de solicitud" y seleccione el fichero de la solicitud guardado anteriormente.

A partir de ahí, ya puede rellenar los datos para realizar la inscripción inicial y, posteriormente, proseguir con la elaboración de la oferta.

- **¿Se pueden rellenar los datos y anexar los documentos desde un equipo en el que no está instalado el certificado electrónico con el que se va a realizar la presentación?**

No, no es posible, ya que la aplicación de presentación de ofertas, antes de comenzar a rellenar la información requiere la inscripción de la empresa para la licitación al expediente.

- **El CIF de la empresa tiene, por ejemplo, el formato X-----J y al rellenar los datos en el asistente de la aplicación de presentación de ofertas, dice que no es un CIF válido.**

Se trata de un formato de CIF nuevo. En este caso, de las opciones que aparecen se debe seleccionar “Otro”.

➤ **¿Cómo se presenta una oferta como UTE?**

Tras descargar la aplicación de preparación de ofertas y la correspondiente solicitud del expediente, en el asistente inicial de inscripción, debe seleccionar la opción Cooperación (UTE). A continuación, se indica la razón social de la UTE (normalmente no está constituida, por lo que se puede indicar un nombre cualquiera representativo) y el CIF de una de las empresas que la conforman (debe coincidir con el certificado que se vaya a utilizar para realizar la presentación electrónica de la oferta)

Se continúa insertando las empresas que componen la UTE, con el porcentaje de participación de cada una, así como “checkeando” qué empresa es la líder de la UTE.

➤ **En la inscripción nos hemos equivocado al rellenar los datos del firmante de la oferta. ¿Cómo podemos modificarlos?**

Se pueden volver a descargar la solicitud y realizar una nueva inscripción sin problema, ya que la última inscripción sobrescribe la anterior.

Se recomienda, una vez realizada la nueva inscripción, eliminar el borrador de la anterior de la aplicación de preparación de ofertas.

➤ **¿Se ha presentado la oferta tras realizar la inscripción desde el asistente de la aplicación de presentación de ofertas?**

No, con la inscripción la empresa se ha registrado para poder a continuación realizar la presentación. La oferta se presentará cuando se rellene toda la información en los siguientes pasos del asistente y se finalice todo el proceso indicado en la Guía Rápida, obteniendo el correspondiente justificante. Tras rellenar toda la información solicitada los pasos son “Validar oferta”, “Cerrar oferta”, “Presentar oferta”

➤ **Cuando existe más de un lote, ¿es necesario licitar a todos?**

No, en el asistente de la aplicación de presentación de ofertas la empresa tiene la opción al principio de indicar a qué lotes va a presentar oferta y a cuáles no.

Si en algún caso fuera obligatorio, sería el propio organismo público el que lo indicaría en los pliegos.

➤ **¿Qué formatos de documentos son admitidos por la aplicación de presentación de documentos?**

Los formatos admitidos para los documentos que se anexan en la presentación de una oferta son los siguientes: doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.

Como se puede comprobar, se pueden anexar ficheros comprimidos con extensión .zip.



➤ **¿Qué tamaño pueden tener los ficheros que se anexan en la oferta? ¿Y la oferta global?**

Por defecto:

La extensión máxima de cualquier fichero no puede exceder de 30 MB.

El tamaño de la oferta global no puede exceder de 50 MB.

Pero esto es algo que puede variar en función del Organismo ante el que va a presentar la oferta. La propia aplicación de Preparación de ofertas le avisará cuando sobrepase el tamaño máx. permitido.

➤ **Cuando intentan anexar un documento se produce un error/aviso y no es posible.**

Normalmente se debe a uno de los siguientes motivos:

- Los formatos admitidos para los documentos que se anexan en la presentación de una oferta son los siguientes: doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.
- Se pueden anexar tantos ficheros como sea necesario, pero deben tener un tamaño que no supere el máx. permitido.

➤ **¿Es obligatorio añadir documentos, por ejemplo, en el criterio del precio?**

La anexión de documentos en el criterio del precio, en los casos en los que aparece, es opcional.

En los casos en los que es obligatorio rellenar algún dato o anexar algún documento, la propia aplicación “obliga” al licitador a rellenarlo o anexarlo, no permitiendo avanzar en caso de no llevarlo a cabo.

➤ **¿Se debe firmar cada documento de la oferta electrónica (manuscritamente o electrónicamente)?**

Se pueden firmar los documentos anexos físicamente y digitalizarlos posteriormente para anexarlos, o también se pueden firmar los documentos electrónicamente.

En cualquier caso, el fichero comprimido y cifrado con la oferta completa que se genera se firmará con el certificado que utilicen.

En cualquier caso, para consultar si pueden no firmar ningún documento deberían comentarlo con el propio Organismo.

➤ **Si un Organismo solicita que se organice la documentación en una estructura de directorios, ¿cómo se puede llevar a cabo?**

El modo de anexar una estructura de directorios es creándola en el propio equipo y comprimiéndola en un fichero .zip.

- **La documentación administrativa es la misma para todos los lotes. ¿Debo anexarla en todos los lotes?**

Técnicamente, depende de la configuración del expediente y los criterios que haya definido el propio Organismo.

Es decir, si ha configurado la documentación administrativa por separado para cada lote se debería anexar la documentación en cada lote por separado.

Si, por el contrario, ha configurado la documentación administrativa común para todos, solamente la solicitará una vez.

En cualquier caso, al pulsar el botón “Validar oferta” le aparecerán en rojo aquéllos criterios obligatorios que no haya completado.

- **En el criterio de la Declaración (por ejemplo), al ser una UTE, tenemos que anexar más de un documento (una declaración por cada empresa de la UTE), pero no permite anexar más de un documento.**

Determinados criterios están configurados para anexar un único documento (como es el caso de algunas declaraciones), por lo que si necesita anexar más de uno, tendrá que unificarlos en un documento o comprimirlos en un único fichero .zip.

- **¿Se pueden realizar modificaciones una vez pulsado el botón “Cerrar “?**

Sí, es posible realizar modificaciones en la oferta tras haberla cerrado, pulsando el botón “Reabrir oferta”.

Es necesario, tras las modificaciones, volver a “Validar” la oferta y cerrarla de nuevo.

- **¿Para qué sirve el botón “Guardar una copia”?**

Esta opción le permite al licitador guardar una copia del fichero cifrado que se ha presentado en la licitación.

- **¿Para qué sirve el Justificante que se muestra al pulsar el botón “Justificante” tras presentar la oferta?**

Este justificante le permite al licitador demostrar que ha finalizado correctamente todo el proceso de presentación de la oferta ante el organismo.

- **¿Por qué al Validar la Oferta aparece uno de los criterios de color naranja?**

No se trata de ningún error, y en la parte inferior le mostrará el motivo. Puede deberse, bien a que el importe que inserta es superior al Importe máx. configurado por el Organismo o simplemente a que se trata de un criterio opcional, que no es obligatorio rellenar.

En cualquier caso, le permite proseguir con la presentación de la oferta.

## **PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

- **¿Se puede volver a presentar una oferta una vez presentada con el botón “Presentar oferta”?**

Esto depende de la versión de la Plataforma.

En las últimas versiones sí es posible presentar una nueva oferta.

Ahora bien, es muy importante que, previamente, se ponga en contacto con el propio Organismo para que solicite la retirada de su oferta anterior.

Solamente en las versiones anteriores no es posible presentar una oferta tras haber presentado otra anteriormente. En caso de ser necesario, tendría que ponerse en contacto con el Organismo para comentarle su situación.

- **Me he equivocado y he cometido un error en la oferta presentada. Estando dentro del plazo de presentación de ofertas, ¿se puede presentar más de una oferta o modificar una oferta ya presentada?**

Ver punto anterior.

- **¿Cómo se puede saber si la oferta que se acaba de presentar ha llegado correctamente, con toda la información y los ficheros añadidos?**

Si el licitador ha obtenido el justificante de la presentación de la oferta al finalizar todo el proceso, la presentación se ha realizado correctamente, con toda la información y ficheros incluidos por la empresa.

La oferta presentada está dentro de un fichero cifrado que no es posible abrir por nadie hasta la fecha y hora determinadas por el propio organismo para la celebración de la mesa de apertura, por lo que no se puede ver el contenido de la oferta hasta ese momento.

- **Ya he realizado todo el proceso para presentar la oferta a un expediente de Licitación electrónica, pero la aplicación no me ha dado el Justificante.**

Si no ha aparecido en pantalla ningún error, lo más probable es que no se haya completado todo el proceso de presentación.

En muchas ocasiones, lo que sucede es que tras realizar el cierre de la oferta, en el que se obtiene la huella (hash) del fichero cifrado y firmado digitalmente, el licitador cree que ya ha presentado la oferta. Sin embargo la oferta no ha sido presentada.

Para que la presentación sea realmente efectiva, es necesario:

1. Rellenar los datos (información y ficheros anexos)
2. Comprobar que la oferta tiene todos los criterios completos, pulsando el botón **“Validar oferta”**.
3. Crear el fichero con la oferta completa, pulsando el botón **“Cerrar oferta”**.

4. Realizar la presentación efectiva de la oferta ante el organismo, pulsando el botón **“Presentar oferta”**.

La explicación del funcionamiento de cada botón está disponible en el documento **PIXELWARE – Guía Rápida Licitadores**

➤ **Al cerrar la oferta está solicitando firmar la oferta con más de un certificado.**

Esto se debe a que en la inscripción inicial indicaron más de un representante como firmantes. En ese caso les solicitará la firma de la oferta por parte de todos los representantes indicados.

➤ **En el justificante no aparecen los documentos que se han incluido en la oferta**

El formato del justificante es un estándar y por eso aparece la sección de Documentos anexos. El hecho de que no se muestren detallados los documentos que se han incluido en la oferta se debe a que la oferta se manda en un fichero cifrado del que no es posible obtener el contenido. De hecho, nadie puede abrir el contenido de cada sobre contenido en la oferta hasta que se reúna la mesa de contratación en la fecha y hora determinados y cada uno de los asistentes inserte su contraseña o certificado.

➤ **¿Cómo puedo ver la oferta que presenté en su día?**

Las ofertas presentadas se pueden ver desde el mismo equipo desde el que se llevaron a cabo utilizando la aplicación PIXELWARE – Preparación de ofertas.

Al abrirla se mostrarán todas las ofertas presentadas y seleccionando la oferta y pulsando el botón superior “Editar oferta” (o haciendo doble “click”) aparecerá el asistente utilizado en su día para elaborar la oferta con todos los datos y documentos anexos.

➤ **¿Para qué sirve la huella (hash) que aparece cuando cierro la oferta?**

En la fase de Cierre de la oferta, en la que se cifra todo el contenido de la misma y se firma con el certificado seleccionado, cuando finaliza se muestra un código muy extenso de caracteres (letras y números). Esto es lo que se denomina huella o “hash”.

Si usted remite este código al Organismo ante el que va a presentar la oferta, DENTRO DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS, dispondrá de 24 horas más desde el momento en lo manda para presentar la oferta electrónicamente desde la aplicación.

Esto siempre es útil, pero sobre todo si está próximo el plazo de finalización de la presentación de ofertas y tiene problemas para mandarla.

## **NOTIFICACIONES Y PRESENTACIÓN DE MEJORAS, SUBSANACIONES Y ACLARACIONES**

### ➤ **Si el organismo requiere más información del licitador, ¿cómo se le notifica?**

En este caso, al licitador le llegará una notificación electrónica del Organismo (vía “mail” o similar) con las instrucciones a seguir.

En los casos en los que la notificación electrónica sea por comparecencia en Sede en el Portal de Licitación Electrónica, tendría que acceder a su parte privada en el Portal para aceptar o rechazar la notificación y poder visualizarlo.

En cualquier otro caso, deberá seguir las instrucciones que el propio Organismo le haya indicado.

### ➤ **Nos ha llegado un correo del organismo con un enlace a una notificación, pero no sabemos cómo llegar a ver lo que solicitan.**

En los casos en los que la notificación electrónica sea por comparecencia en Sede en el Portal de Licitación Electrónica, el proceso para poder ver la notificación sería el siguiente:

1. Acceder al Portal de Licitación Electrónica.
2. Pulsar en la opción “Acceso privado”.
3. Seleccionar la opción “Notificaciones”.
4. En esa sección aparecerán todas aquéllas notificaciones recibidas por la empresa, mostrando el estado en el que se encuentran.
5. Para poder ver una notificación y la documentación anexa, se debe “Aceptar” la notificación, utilizando el botón que aparece a la derecha de la notificación.

En cualquier otro caso, deberá seguir las instrucciones que el propio Organismo le haya indicado.

### ➤ **He recibido una notificación del Organismo para participar en un expediente. ¿Debo Aceptar la notificación antes de presentar la oferta?**

Se puede presentar la oferta sin Aceptar o Rechazar la notificación, pero es posible que el Organismo haya puesto a su disposición algún documento con información relevante para su empresa (por ejemplo, en una notificación de solicitud de mejora de la oferta económica, las ofertas de todos los licitadores) y si no acepta la notificación, no podrá descargarse ni visualizar dicho documento.

- **No es posible llegar a la notificación pulsando sobre el “link” del correo, ya que da un error**

Esto puede suceder si la Plataforma es de una versión anterior.

Y uno de los motivos más frecuentes es que se tenga como navegador predeterminado Chrome o algún otro, que ya no admite los “plugins” de Java.

Por tanto, es necesario copiar la URL del “link” del correo y abrirlo desde un navegador compatible (por ejemplo, Internet Explorer).

- **¿Cómo puedo presentar la documentación requerida en una solicitud de subsanación o aclaraciones?**

Subsanaciones. Los pasos a seguir son los siguientes

- Seleccionar la opción “Acceso privado” y seleccionar el correspondiente certificado o .
- En la sección “Carpeta personal” o “Carpeta del licitador”, según la versión, aparece la pestaña “Pendiente de subsanar”, en la que podrá encontrar el expediente en cuestión y descargarse la solicitud de subsanación solicitada.

Aclaraciones. Los pasos a seguir son los siguientes

- Seleccionar la opción “Acceso privado” y seleccionar el correspondiente certificado.
- En el menú lateral, aparece la sección “Aclaraciones”, y al seleccionarla, le mostrará todas las aclaraciones solicitadas. Desde cada una de las aclaraciones podrá presentar directamente la contestación y anexar el correspondiente documento.

- **Nos ha llegado una notificación para presentar una mejora a una oferta presentada inicialmente, pero no logramos presentarla desde la aplicación de presentación de ofertas partiendo de la oferta inicial.**

En ningún caso es posible presentar la mejora, subsanación o aclaración desde la oferta inicial, ya que el formulario será distinto (normalmente más reducido).

Para presentar una mejora, una subsanación o una aclaración solicitada por el organismo tras haber presentado oferta a un expediente, el proceso es el siguiente:

1. Acceder al Portal de Licitación Electrónica.
2. Pulsar en “Acceso privado”.
3. Para la presentación de mejoras, en la sección “Carpeta personal” o “Carpeta del licitador”, según la versión, aparecerá una pestaña “Pdte. de mejora”, desde donde se descargarán la correspondiente solicitud.

4. Para la presentación de subsanaciones, en la en la “Carpeta personal” o “Carpeta del licitador”, según la versión, aparecerá una pestaña “Pdte. de subsanación”, desde donde se descargarán la correspondiente solicitud.
5. Para la presentación de aclaraciones, en el menú lateral aparecerá una opción “Aclaraciones”, desde donde se podrá visualizar y contestar directamente la aclaración solicitada.

➤ **La empresa ha contestado una aclaración, pero no sabe si ha llegado correctamente.**

Una vez contestada la aclaración, le aparecerá como Contestada. Eso indica que la contestación ha llegado correctamente al Organismo.

## **ALTA EN EL REGISTRO DE EMPRESAS**

Cuando un usuario registra su empresa, la persona que lo lleva a cabo debería dar de alta a tantos representantes como vayan a actuar en nombre de la empresa.

¿Qué tipos de representante existen?

- **Representante firmante:** Se puede dar de alta desde el Registro de empresas o, simplemente, al presentar una oferta como representante firmante.
- **Representante NO firmante:** Se puede dar de alta desde el registro de empresas o, simplemente, al presentar una oferta, si aparece como representante no firmante

Cada uno de los representantes que se dan de alta desde el Portal recibirá un correo para establecer una contraseña propia.

Si alguien es representante (firmante o no firmante) por haber presentado una oferta, no tendrá contraseña, y para obtenerla, previamente le tendrá que dar de alta un representante firmante de la empresa en el Registro de empresas.

Los representantes firmantes, al identificarse en el Portal, pueden ver todos los expedientes de la empresa, independientemente de si dicho representante consta como representante o no de la empresa.

Los representantes No firmantes, al identificarse en el Portal, solamente pueden vre los expedientes en los cuales constan como representante firmante o no. No puede llevar a cabo ninguna acción sobre el portal que implique ser firmante.

## **ERRORES TÉCNICOS MÁS FRECUENTES EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

### ➤ Error al descargar la aplicación de presentación de ofertas

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
No tiene instalado Java	Instalar Java, desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La versión de Java es antigua	Actualizar Java a la última versión (solamente funciona con versión 8), desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
Se tienen varias versiones de java instaladas	En el panel de control de java, pestaña Java\ botón Ver..., dejar solamente activa la última versión
La configuración de Java es incorrecta y por ese motivo aparecen errores al instalarse como, por ejemplo, al instalarse "Se ha encontrado una entrada sin firma en el recurso..."	En el Panel de Control de Java, modificar la configuración del modo indicado en la sección CONFIGURACIÓN DE JAVA
Problemas de seguridad de la propia empresa del licitador (proxys, firewall, antivirus, etc.)	Debe hablar con su departamento informático para modificar la configuración de seguridad o añadir excepciones de modo que Java también pueda llegar a la URL del Portal de Licitación Electrónica del Organismo.

### ➤ Error No se abre la aplicación de Preparación de ofertas correctamente

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
No tiene instalado Java	Instalar Java, desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La versión de Java es antigua	Actualizar Java a la última versión (solamente funciona con versión 8), desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>
La aplicación se abre con si fuera otro fichero (se abre como un pdf, un Word, etc.)	Se debe configurar el equipo para que los ficheros con extensión .jnlp se abran con Java en la Configuración del PC o directamente abrir la aplicación con y seleccionar la ruta de java (C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_151\bin\javaws.exe)
Se ha actualizado Java recientemente y se ha modificado la ruta desde la que la abre la aplicación	Acceder al Panel de control de java, pestaña General\Archivos temporales de Internet\botón Ver..., desinstalar la app y volver a descargarla e instalarla desde el Portal
La aplicación no se abre porque el licitador ha pulsado en múltiples ocasiones sobre el icono (debido a lentitud del equipo, muchos procesos, etc.)	Los diversos intentos de abrir la aplicación pueden haber lanzado múltiples procesos de Java y la solución es abrir el Administrador de tareas y eliminar todos los procesos de Java.



➤ **Error al abrir la solicitud de la oferta o el sistema pregunta con qué aplicación abrirla**

Motivo	Solución
No tiene la aplicación de presentación de ofertas	Descargar e instalar la aplicación desde el Portal de Licitación Electrónica del Organismo
La aplicación no es capaz de abrir directamente el fichero de la solicitud (extensión .eic)	Guardar el archivo de la solicitud (.eic) en el equipo, abrir la aplicación de presentación de ofertas y utilizar el botón "Abrir archivo de solicitud" para buscar el archivo .eic de la solicitud guardado anteriormente y abrirlo.

➤ **Error en la inscripción: Al seleccionar el certificado, no aparece ninguno instalado**

Motivo	Solución
No tiene ningún certificado instalado	Debe instalar un certificado válido según el documento de certificados admitidos que se puede encontrar en la sección "Requisitos técnicos" del Portal de Licitación Electrónica
Tiene un certificado válido instalado pero no está en el almacén de Windows (normalmente porque se ha descargado e instalado desde otro navegador, por ejemplo, Firefox)	Debe exportar el certificado desde Firefox, con todas sus propiedades, e instalarlo en el almacén de Windows.

➤ **Error en la inscripción: Errores de discordancia entre los datos insertados y el certificado que se va a utilizar**

Motivo	Solución
No coinciden los datos del representante con los del certificado que se está utilizando.	Se debe volver atrás en el asistente de inscripción y modificar los datos del representante para que coincidan con los datos del certificado utilizado.
Se han incluido espacios en blanco o caracteres extraños, al principio o al final del DNI, que hacen que no coincidan los datos del representante con los del certificado que se está utilizando.	Se debe volver atrás en el asistente para modificar el DNI y eliminar los espacios y/o caracteres extraños.

➤ **Error en la inscripción: Al realizar el último paso de envío de la inscripción empieza a pensar pero no se llega a enviar**

Motivo	Solución
El certificado utilizado está caducado	Eliminar el certificado caducado y sustituirlo por otro válido y vigente. La eliminación del certificado caducado se puede llevar a cabo desde un navegador de Internet Explorer, en el menú superior Herramientas \ Opciones de internet \ Contenido \ Certificados

El certificado utilizado está revocado Se puede verificar desde la página de la Administración <a href="https://valide.redsara.es/valide/">https://valide.redsara.es/valide/</a>	Eliminar el certificado revocado y sustituirlo por otro válido y vigente. La eliminación del certificado revocado se puede llevar a cabo desde un navegador de Internet Explorer, en el menú superior Herramientas \Opciones de internet \ Contenido \Certificados
Tiene certificados caducados instalados y Java no es capaz de reconocerlos	Eliminar los certificados caducados. Se puede llevar a cabo, desde un navegador de Internet Explorer, del modo indicado en el punto anterior
No se ha validado el certificado en el asistente de inscripción (puede ser por encontrarse ya marcado el "check" de validación de ocasiones anteriores)	Volver hacia atrás en el asistente de inscripción para seleccionar de nuevo el certificado (aunque el check de validación esté marcado)
Problemas de seguridad de Java	Añadir una excepción en Java con la dirección del Portal del organismo (Panel de control de java \Seguridad \Editar lista de sitios \Agregar) Comprobar la configuración correcta en el Panel de Control de Java (ver sección CONFIGURACIÓN DE JAVA)
Problemas de seguridad debido a un antivirus que impide la salida hacía el Organismo	Deshabilitar o añadir una excepción en el mismo para permitir la salida hacía la dirección del Portal de Licitación Electrónica
Problemas de seguridad debido a un proxy que impide que Java pueda llegar a la dirección del Organismo	Su departamento técnico tiene que modificar su configuración y crear una excepción en el proxy para que Java pueda acceder al Portal de Licitación Electrónica del Organismo

Nueva solicitud Datos del representante

**Certificado electrónico**

Debe seleccionar el certificado electrónico durante la licitación con el siguiente asistente de selección de certificados.

Si presenta la oferta como empresa, jurídico debe representar tanto a la empresa como a la oferta.

Almacén del Sistema  Almacén de Tarjeta Externa  Almacén por ruta de archivo

Seleccione un certificado

Usuario: MARÍA NOTARIO ESPAÑOL, Emisor: ANCERT Certificados FERN V2  
 Usuario: [SOLO PRUEBAS]JUAN CÁMARA ESPAÑOL, Emisor: AC Camerfirma Certificados Camerales

Seleccionar certificado

Nº Ident.	Nombre req
11111111H	MARIA NOT

➤ **Cierre de la oferta: Al cerrar la oferta pide más de un certificado**

Motivo	Solución
En el asistente inicial de inscripción se indicó más de un representante firmante	Se deben seleccionar cada representante y firmar con el correspondiente certificado. Si no era lo que se pretendía, debería realizar una nueva inscripción insertando solamente el representante y modificar los datos del representante para que coincidan con los datos del certificado utilizado.
No se indicó más de un representante en la inscripción inicial.	Debe ponerse en contacto con el Soporte de la Plataforma para confirmarlo y analizarlo.

➤ **Presentación de la oferta: Oferta supera el tamaño máximo permitido**

Motivo	Solución
El tamaño de los ficheros y de la oferta completa está definido por el Organismo.	Debe reducir el tamaño o el número de los documentos y, si lo considera necesario, ponerse en contacto con el propio Organismo.

➤ **Presentación de la oferta: En el justificante no aparecen los documentos que se han incluido en la oferta**

Motivo	Solución
No es un error.	Se debe a que la oferta se manda en un fichero cifrado del que no es posible obtener el contenido

➤ **Presentación de la oferta: Error en la presentación final de la oferta**

Motivo	Solución
Problemas de seguridad de Java	Añadir una excepción en Java con la dirección del Portal del organismo (Panel de control de java \Seguridad \Editar lista de sitios \Agregar) Comprobar la configuración correcta en el Panel de Control de Java (ver sección CONFIGURACIÓN DE JAVA)
Problemas de seguridad debido a un antivirus que impide la salida hacia el Organismo	Deshabilitar o añadir una excepción en el mismo para permitir la salida hacia la dirección del Portal de Licitación Electrónica
Problemas de seguridad debido a un proxy que impide que Java pueda llegar a la dirección del Organismo	Su departamento técnico tiene que modificar su configuración y crear una excepción en el proxy para que Java pueda acceder al Portal de Licitación Electrónica del Organismo
En caso de no resolverse con las acciones anteriores	Debe ponerse en contacto con el Soporte de la Plataforma para analizarlo.

## **ERRORES TÉCNICOS MÁS FRECUENTES EN EL PORTAL DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA**

- **Al pulsar en “Acceso privado” y, a continuación, en “Seleccionar certificados” no cargan los certificados instalados en el equipo.**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Esto puede suceder en versiones anteriores del Portal (que utilizan Java) y normalmente se debe a que se tiene una versión antigua de Java	Actualizar Java a la última versión (solamente funciona con versión 8), desde la página <a href="http://www.java.com">http://www.java.com</a>

- **Al acceder mediante certificado se queda colgado**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Esto puede suceder en versiones anteriores del Portal (que utilizan Java) y normalmente se debe a que están accediendo por un navegador distinto a Internet Explorer	Utilizar Internet Explorer, ya que es el único que admite los plugins de Java

- **Al acceder al área privada no ven en la carpeta del licitador el expediente al que han presentado oferta.**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Están accediendo con un certificado distinto del que utilizaron para presentar la oferta	Acceder con el mismo certificado
Se está accediendo con un usuario/certificado no autorizado para ver ese expediente	Acceder con las credenciales (certificado/usuario y contraseña) autorizados

- **Les ha llegado una notificación por correo electrónico y no ven el documento adjunto.**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Cuando se trata de una notificación fehaciente, los documentos no van en el correo, sino que deben acceder al Portal para poder ver el contenido de la notificación.	Acceder al área privada del Portal de Licitación Electrónica y aceptar la notificación que ha recibido. Entonces podrá ver el documento. Si rechaza la notificación no podrá visualizarlo.

- **No encuentro el expediente al que quiero presentar oferta en el Portal.**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Se trata de un concurso en el que se participa previa invitación y usted ha sido invitado.	Debe identificarse en el Portal mediante la opción “Acceso Privado” para acceder a su área privada y poder localizar el expediente.
Si se trata de un concurso abierto a participación para cualquier entidad	Debe ponerse en contacto con el Soporte técnico.

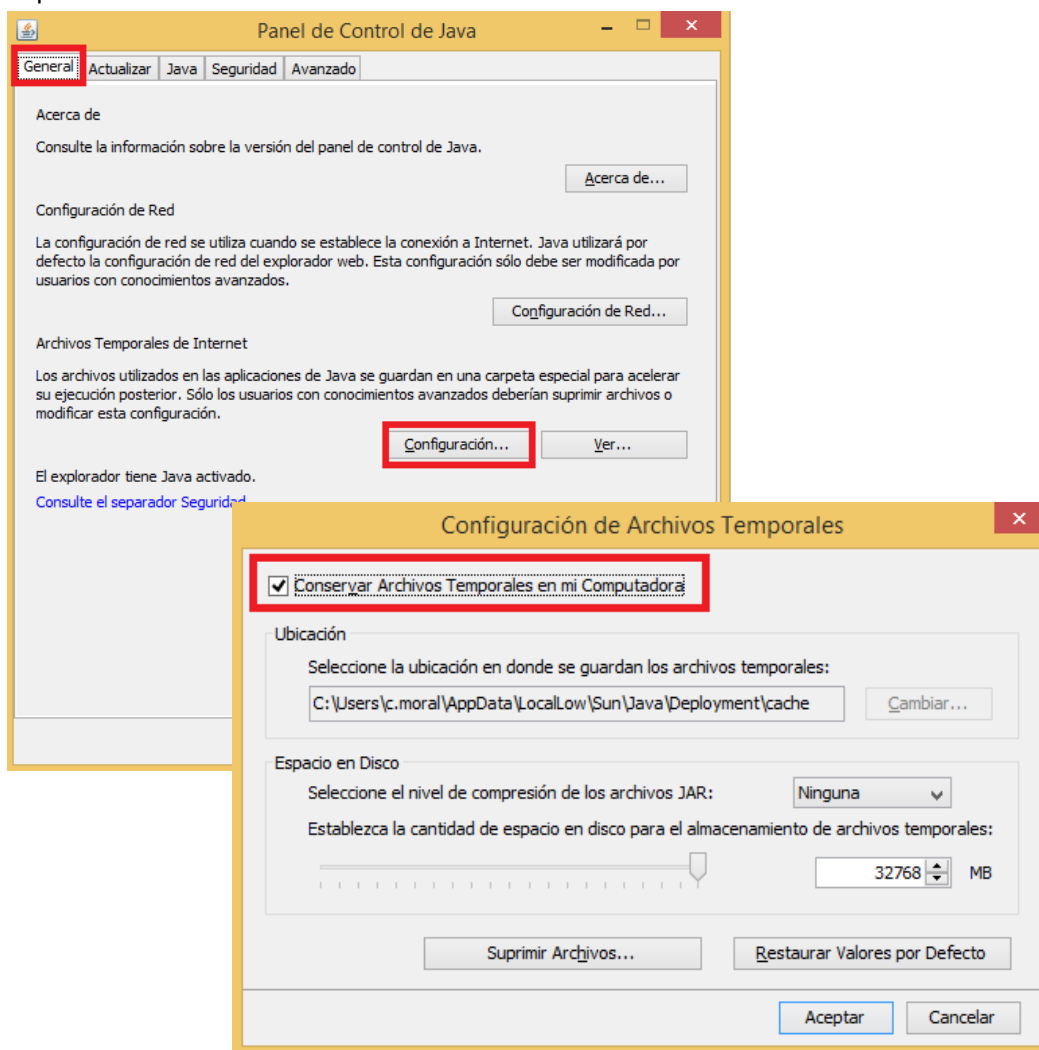
➤ **Le han solicitado una aclaración y al acceder al área privada no les aparece.**

<b>Motivo</b>	<b>Solución</b>
Puede deberse a un error en la tramitación y que a pesar de habérselo notificado no se haya habilitado la opción correspondiente.	Debe ponerse en contacto con el Soporte técnico.

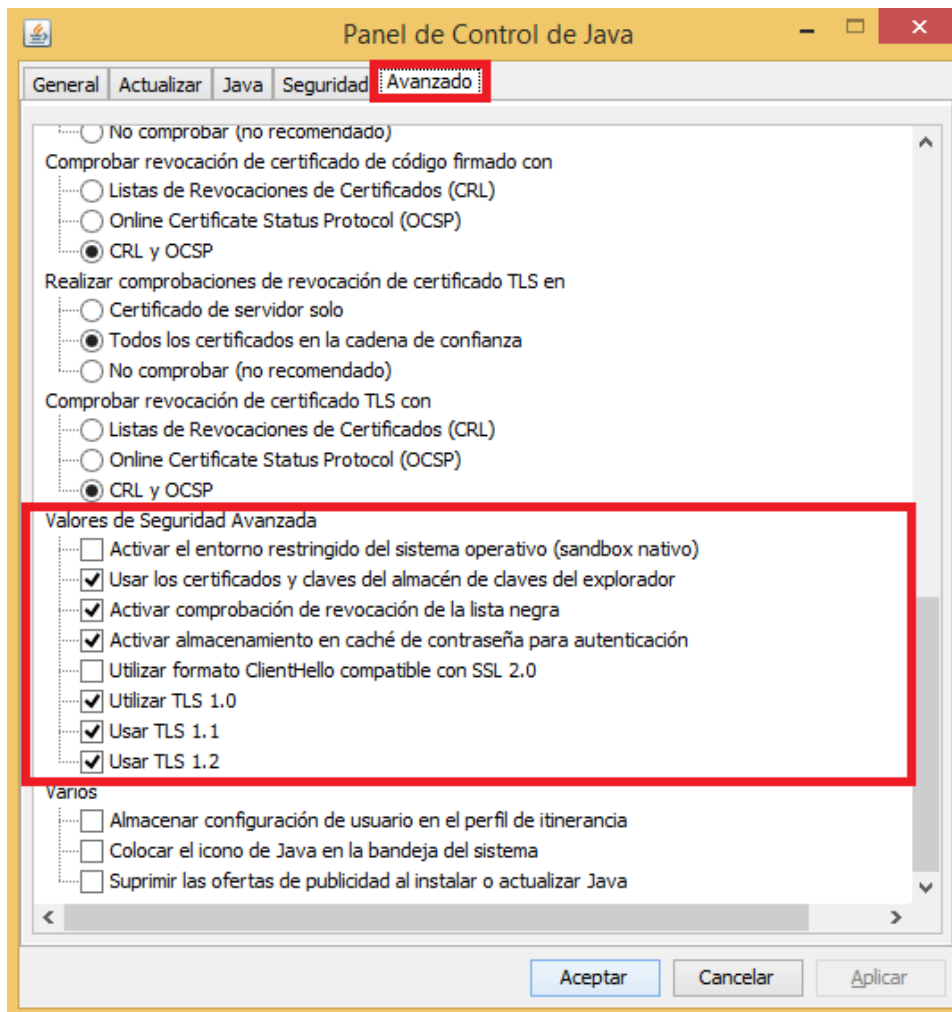
## CONFIGURACIÓN DE JAVA

La configuración adecuada de Java para el correcto funcionamiento de la aplicación es la siguiente:

- Es necesario habilitar la opción "Conservar archivos temporales en mi computadora" en el Panel de Control de Java (Panel de control de Windows → Java → Pestaña General → Configuración (Archivos temporales de internet) → Check de la parte superior



- Asimismo, en el Panel de Control de Java, pestaña "Avanzado", es necesario tener "checkeados" todos los puntos de la sección "Valores de Seguridad Avanzada" excepto "Activar el entorno restringido del sistema operativo (sandbox nativo)" y "Utilizar formato clienthello compatible con SSL 2.0".

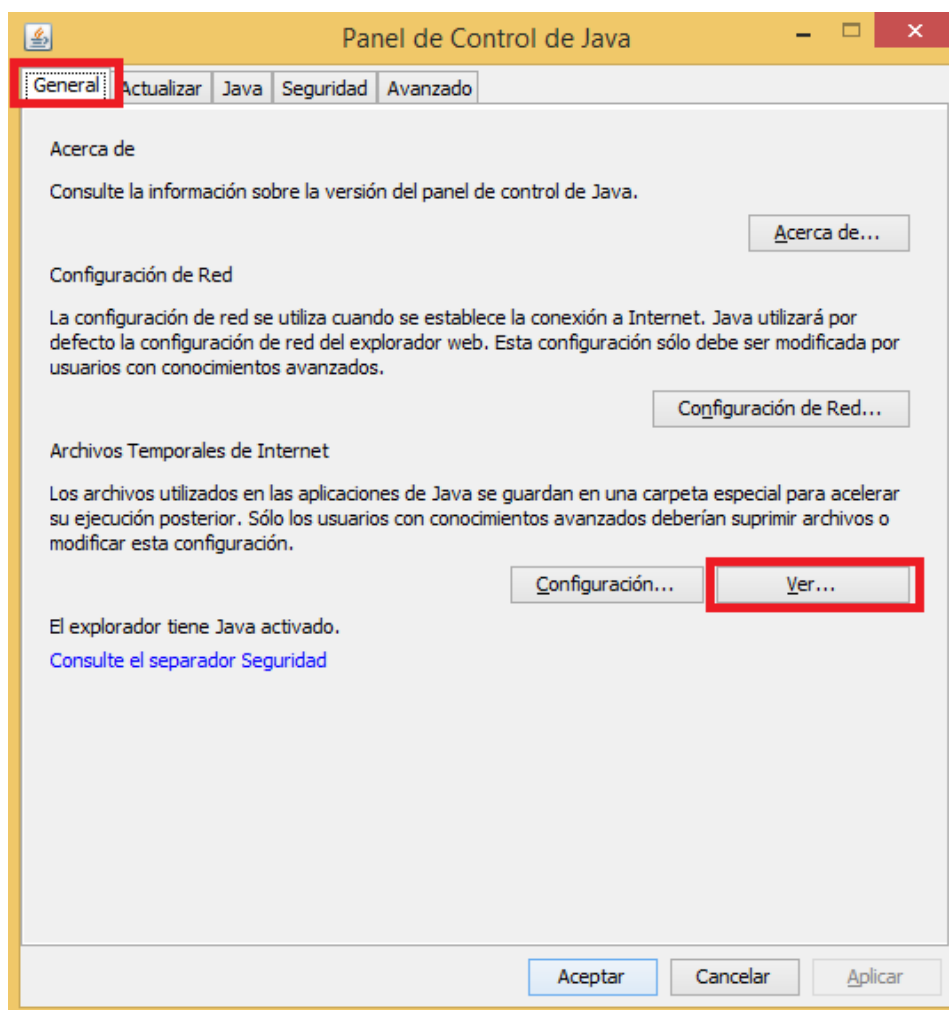


## INSTALACIÓN / DESINSTALACIÓN DE LA APLICACIÓN DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

En caso de ser necesario, los pasos para desinstalar la aplicación de presentación de Ofertas son los siguientes:

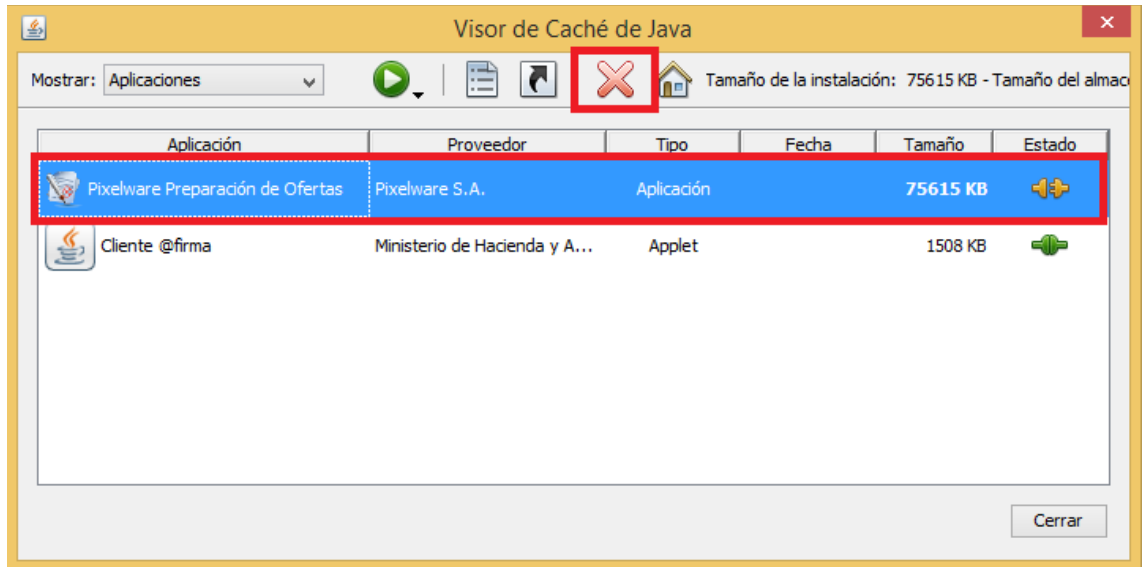
Los pasos a seguir en este caso, serían:

1. Desinstalar la aplicación desde el Panel de control, en la sección “Agregar y quitar programas” (el nombre y formato de esta opción depende del Sistema Operativo del equipo desde el que se esté trabajando).
2. Acceder a la ventana del Panel de control de “Java” y eliminar los ficheros temporales. Para ello:
  - a. En la ventana de configuración de java, en la pestaña “General”, pulsar el botón “Ver...”





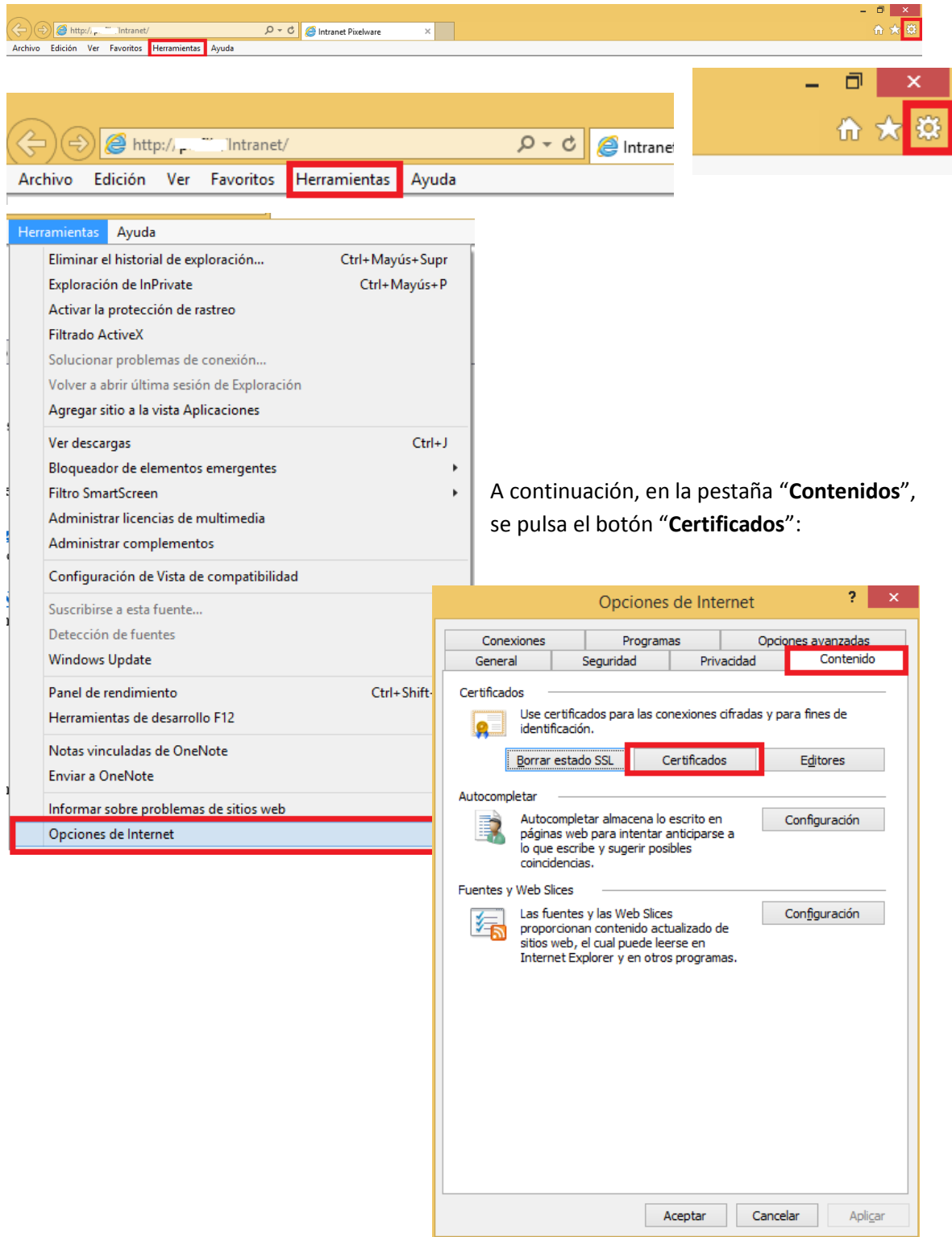
- b. En el **Visor de Caché de Java**, eliminar los ficheros temporales correspondientes a la aplicación de presentación de ofertas, seleccionando la o las líneas correspondientes como las de la imagen y pulsando el botón del aspa marcado.



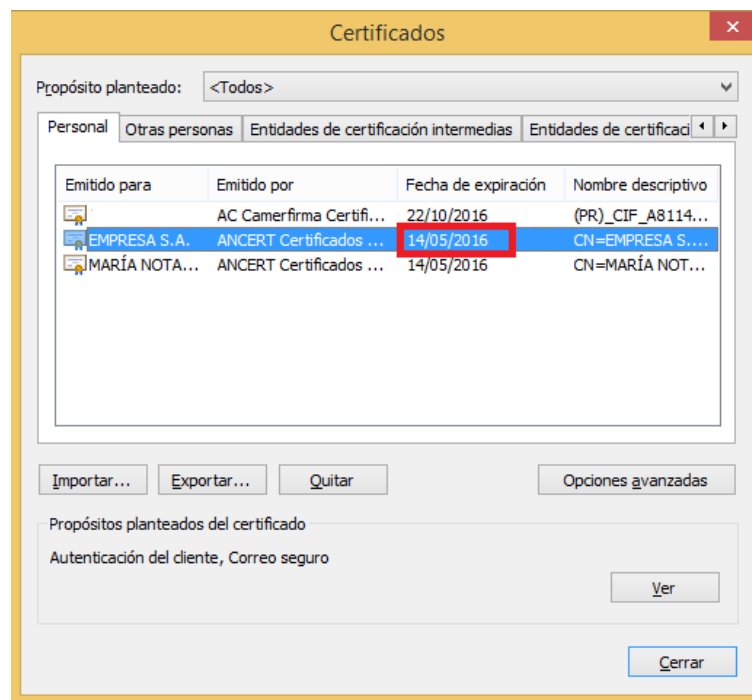
3. A continuación, descargar de nuevo la aplicación de Presentación de Ofertas desde el propio Portal de Licitación Electrónica.

# COMO COMPROBAR LOS CERTIFICADOS INSTALADOS Y LOS DATOS DE LOS MISMOS

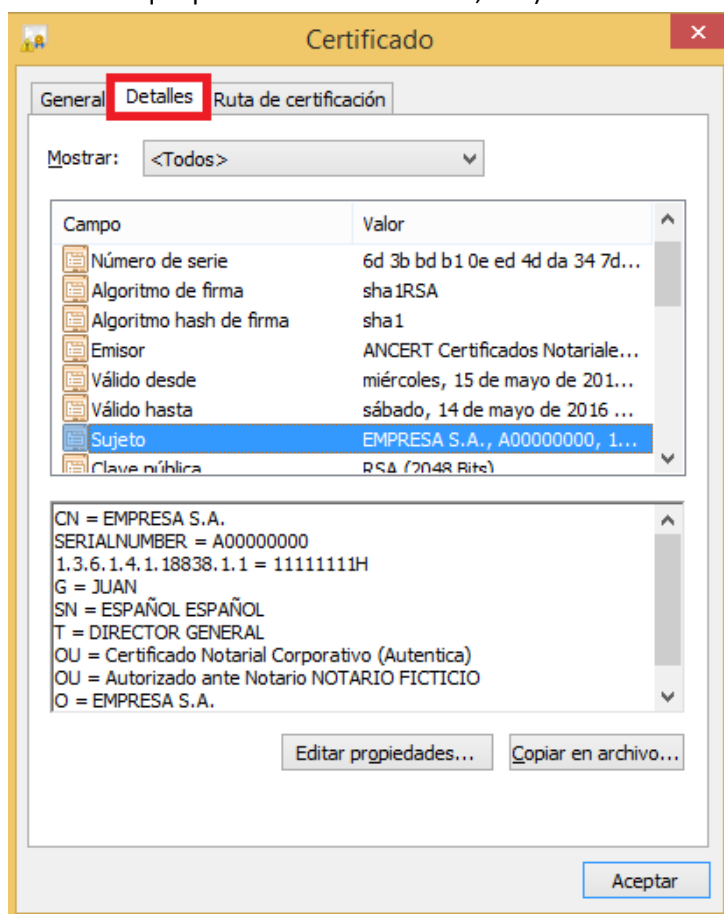
El modo sencillo de comprobar la fecha de expiración de un certificado o los distintos certificados instalados en el equipo es, desde Internet Explorer, en el menú superior “Herramientas” (o si no está visible, en el icono de la Imagen)



Y se muestra la ventana con los certificados instalados en el equipo:

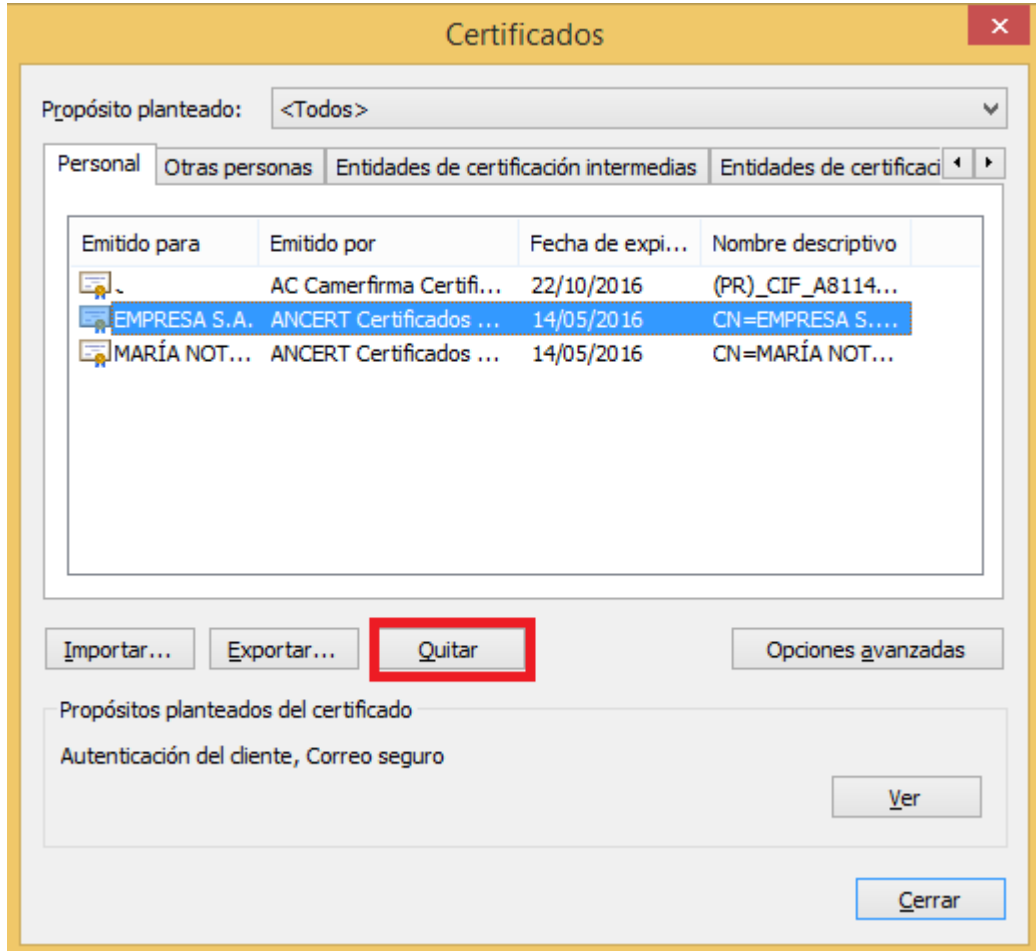


Con doble "click" sobre el certificado es posible ver los datos del certificado (Razón Social, CIF, Nombre de la persona a la que pertenece el certificado, DNI).



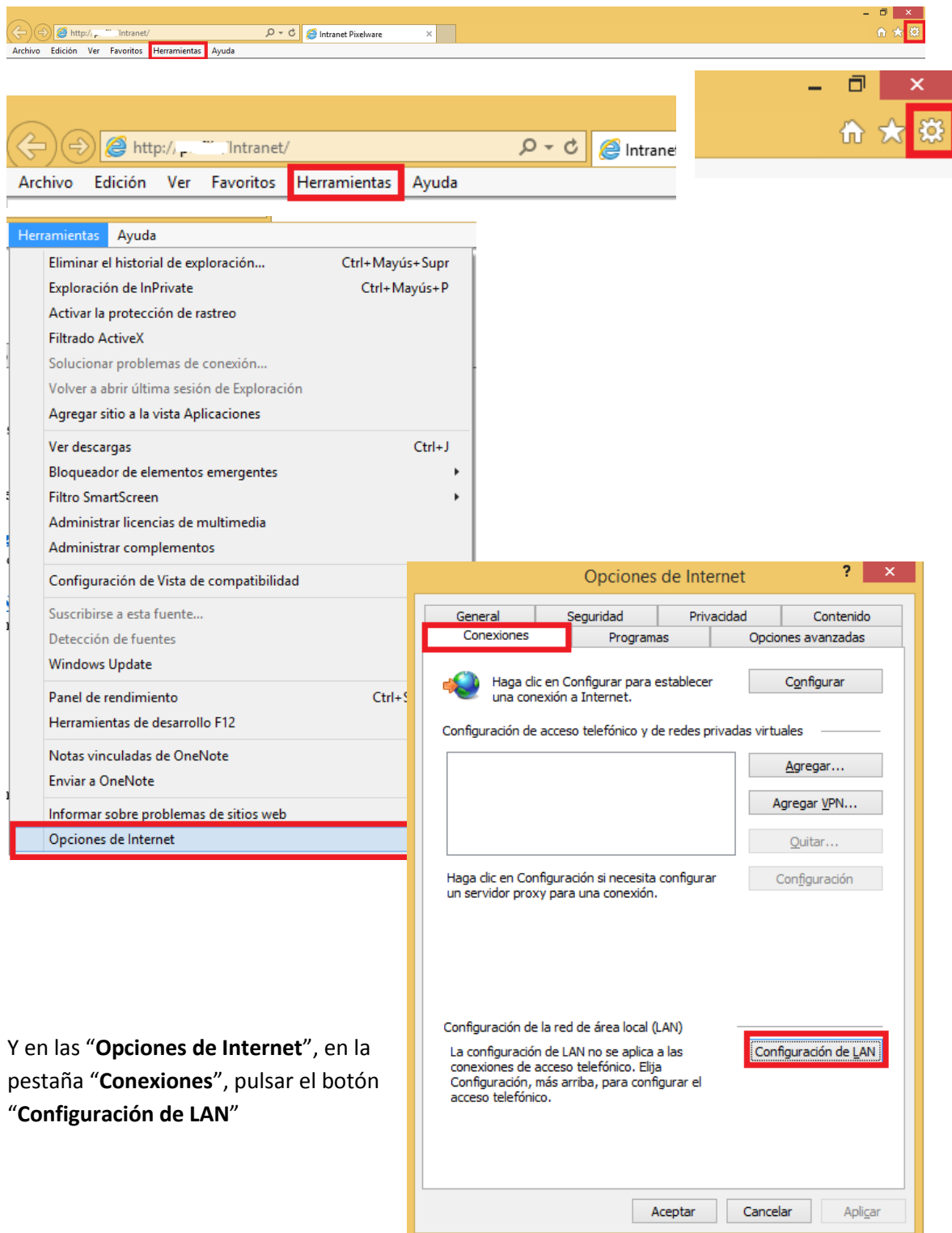
## **COMO ELIMINAR UN CERTIFICADO CADUCADO**

Para eliminar un certificado caducado, los pasos son, en la ventana anterior, seleccionar el certificado y pulsar el botón “Quitar”, como se puede ver en la imagen:



# COMO COMPROBAR SI SE ESTÁ SALIENDO A INTERNET A TRAVÉS DE UN PROXY

El modo sencillo de comprobar si se está saliendo a Internet a través de un proxy es, desde Internet Explorer, en el menú superior “Herramientas” (o si no está visible, en el icono de la Imagen)



Y en las “Opciones de Internet”, en la pestaña “Conexiones”, pulsar el botón “Configuración de LAN”

Si se tiene marcada alguna de las dos opciones marcadas en la imagen, la empresa está saliendo a Internet a través de un proxy y, como se ha indicado anteriormente, sería necesario que el departamento de informática de la empresa cree una excepción en el proxy para que Java pueda acceder al Portal de Licitación Electrónica del Organismo.

