

Expediente N°. LICT/99/158/2023/0001

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio cloud de realización de encuestas online para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETO | 3 |
| 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO..... | 3 |
| 3. ALCANCE DEL SERVICIO | 3 |
| 3.1 Capacidades y funcionalidades | 3 |
| 3.2 Acceso y compatibilidad | 4 |
| 3.3 Soporte técnico | 4 |
| 3.4 Requisitos de seguridad | 4 |
| 4. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO | 4 |
| 4.1 Medios Humanos | 4 |
| 4.2 Medios Materiales | 5 |
| 4.3 Formación..... | 5 |
| 4.4 Tiempo de respuesta..... | 5 |



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio cloud de realización de encuestas online para FREMAP, Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº61.

Dicha herramienta debe permitir la realización de encuestas online.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Deben observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

De cara a precisar el alcance del servicio, se describen a continuación los requisitos que se deben cumplir:

3.1 Capacidades y funcionalidades

- Las plantillas de encuestas y formularios deben estar en idioma español, teniendo la posibilidad de realizar encuestas en multi-idioma.
- Permitir la personalización y configuración de las encuestas de forma sencilla e intuitiva.
- Posibilidad de incluir preguntas avanzadas en las encuestas, tales como, ordenación por opciones, por rango numérico, o en barras.
- Permitir la personalización del dominio en la dirección de Internet URL del formulario de la encuesta.
- Dotar de la posibilidad de ocultar la firma o marca de las encuestas, no apareciendo en las encuestas referencia a la empresa adjudicataria.
- Permitir la personalización total del formato, colores, fuentes corporativas, imágenes y logos.
- Reporte de resultados en distintos formatos como mínimo en Excel y PDF que permitirán de forma sencilla e intuitiva conocer la conclusión de las encuestas realizadas, preferiblemente en tiempo real.
- Informes descargables.
- Disponer de un gestor de envíos vía email y SMS.
- Plataforma responsive de forma que los formularios que genere la solución para responder las encuestas se adapten a distintos dispositivos y tamaños de pantalla (ordenador personal, tableta y smartphone).
- Opción para acceder a través de un botón o enlace a la realización de la encuesta, desde una comunicación o desde una página web.
- Posibilidad de incrustar en la propia comunicación email la encuesta a responder, de forma que se pueda acceder a ella sin necesidad de pulsar botón o enlace alguno.
- Permitir la distribución de encuestas mediante correo electrónico, publicaciones en web, código QR y redes sociales.
- Permitir el uso ilimitado de encuestas a realizar, respuestas y número de encuestados, dentro del precio del contrato.
- **Disponer de tres cuentas de usuario para su utilización desde FREMAP.**

3.2 Acceso y compatibilidad

La solución ofertada deberá ser necesariamente de instalación en modalidad on cloud. El precio del contrato incluye todas las actuaciones que resulten necesarias para la puesta en funcionamiento de la solución, que serán ejecutadas desde los servidores del proveedor del servicio.

Los usuarios de FREMAP accederán a través del navegador web Internet Explorer 11 o superior, Microsoft Edge y Google Chrome, debiendo ser la solución compatible con esto.

La información de encuestas y relativa a estas, deberá ser conservada para acceso durante un mínimo de 4 años.

3.3 Soporte técnico

El adjudicatario deberá prestar un servicio de gestión, soporte y mantenimiento de la solución completa.

Deberá disponer de la tecnología suficiente que garantice la correcta comunicación y transmisión de información a los encuestadores y encuestados.

3.4 Requisitos de seguridad

En lo relativo a la política de seguridad de la información el adjudicatario deberá cumplir con:

- El proveedor deberá disponer de un conjunto de políticas de seguridad de la información aprobadas y comunicadas a los miembros de su organización.
- El proveedor deberá tener en cuenta que FREMAP dispone de certificación UNE-ISO/IEC 27001, por lo que el proveedor y aquellos empleados que actúen en la atención, soporte y mantenimiento de la aplicación deberán considerar las instrucciones en materia de seguridad de la información, que con carácter de obligatorio puedan recibir de FREMAP. Dichas obligaciones seguirán vigentes aún después de la finalización del contrato o del empleo.
- Los servidores del adjudicatario deberán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea o Espacio Económico Europeo. Los datos personales no podrán ser transferidos a terceros países, esto también aplica al uso de un proveedor externo para procesar o almacenar datos.
- Referente a los estándares de seguridad, se requiere un servicio web accesible desde el exterior. Se debe acceder a dicho sitio web mediante protocolo "https", garantizando que el envío de datos entre un navegador y el sitio web esté encriptado, con el fin de aumentar la seguridad de las transferencias de datos. Asimismo, este sitio web debe tener un certificado SSL, garantizando que es una entidad legítima.

4. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

4.1 Medios Humanos

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de FREMAP los medios personales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos a continuación, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación.

El adjudicatario pondrá a disposición un responsable del contrato que será el encargado en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha del mismo. Dicho responsable deberá resolver cualquier eventualidad/incidencia que pueda producirse con el servicio de atención al cliente, poniendo a disposición de FREMAP en todo momento la información y documentación sobre el estado de la misma.

4.2 Medios Materiales

El licitador se compromete a poner en disposición de FREMAP los medios materiales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos a continuación, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación.

El adjudicatario pondrá a disposición un número de teléfono, un chat y una dirección de correo electrónico para la resolución de cualquier incidencia que se produzca a lo largo del contrato.

La empresa adjudicataria mantendrá los medios anteriormente indicados durante la prestación del servicio, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

4.3 Formación

La formación del uso del servicio cloud de realización de encuestas será impartida por la propia empresa adjudicataria, facilitando como mínimo una guía de uso de la aplicación.

Toda modificación/actualización será comunicada con la debida antelación a FREMAP, y debe quedar incorporada la guía de uso de la aplicación. En caso de que tras actualizaciones/modificaciones sea preciso por parte de FREMAP, se deberá impartir de nuevo la formación por la empresa Adjudicataria.

4.4 Tiempo de respuesta

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (chat, teléfono y correo electrónico) para reportar las dudas o incidencias del sistema. Este canal debe de atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborables:

- Lunes a viernes: 09:00-17:00h

La respuesta por parte del servicio de atención a de ajustarse a los siguientes Acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS):

| ANS | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|--|
| Tiempo de respuesta máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria) | 2 horas, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente |
| Tiempo de resolución máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución) | 1 día laborable |