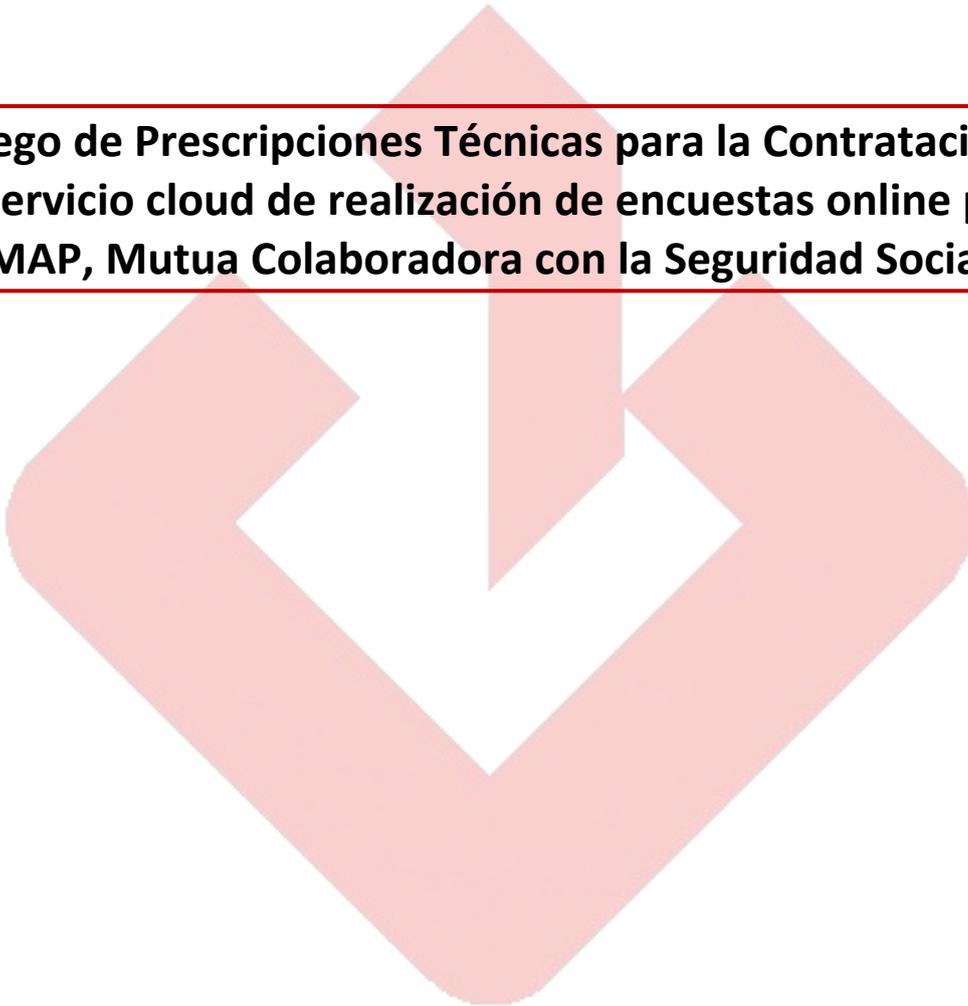


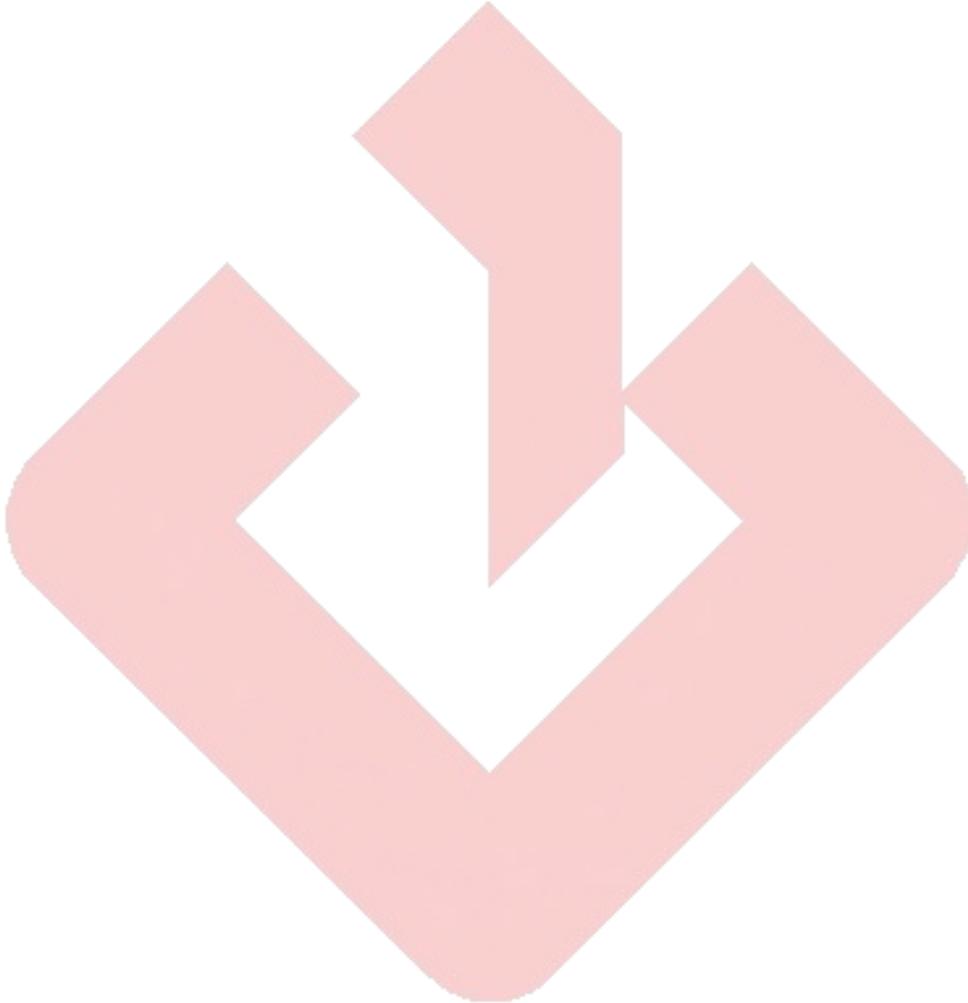
Expediente N°. LICIT/99/017/2019/0181

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
4. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	5
4.1 Medios Humanos.....	5
4.2 Formación.....	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

Se debe cumplir con cualquier 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:

a. 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 Word, Excel, PDF, PowerPoint o Gráficos, que permitan 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 como **mínimo tres cuentas de usuario** para su utilización desde FREMAP.

b. 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 se accederá a través del navegador web Internet Explorer 11 o superior, debiendo ser la solución compatible con esto.

c. 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.

d. Servicio de atención al cliente

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (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

4. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1 Medios Humanos

En lo relativo a los medios humanos que se pondrán a disposición de FREMAP durante toda la duración del contrato, el adjudicatario:

- Responsable del contrato:
 - o El adjudicatario deberá poner al servicio de FREMAP, un interlocutor o responsable único del servicio que será el encargado de mantener 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 Formación

La formación del uso del servicio cloud de realización de encuestas será impartida por la propia empresa adjudicataria a los empleados que FREMAP asigne.

El material de formación (manual, dípticos o trípticos, videos, FAQs...) será facilitado por la empresa adjudicataria y personalizado para FREMAP.

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

Las formaciones se realizarán en las instalaciones de FREMAP y las fechas tanto de la formación inicial como de sus posteriores modificaciones, mejoras, etc. serán señaladas de común acuerdo entre ambas partes.