

Expediente N°. LICIT/99/124/2018/0041

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de la prestación del servicio y mantenimiento de plataforma e-learning para la gestión de la formación online de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3. CONDICIONES DEL SERVICIO	4
3.1 Accesibilidad e integración	4
3.1.1 Personalización de la plataforma	4
3.1.2 Acceso a la plataforma	4
3.1.3 Requerimiento de equipos - Compatibilidad	5
3.1.4 “Hosting”	5
3.1.5 Integración de la información que se requiere en la plataforma LMS con las aplicaciones internas de FREMAP	5
3.1.6 Volumen de usuarios	6
3.1.7 Alta y mantenimiento de usuarios	6
3.1.8 Perfiles	7
3.2 Funcionalidades	7
3.2.1 Carga inicial de cursos elearning y seguimiento registrado en la actual plataforma de formación de FREMAP	7
3.2.2 Tiempo de respuesta	8
3.2.4 Disponibilidad del servicio	8
3.2.5 Creación de convocatorias, inscripción de asistentes y seguimiento	8
3.2.6 Dinamizaciones y correos automáticos a participantes de cada curso, según el estado del curso	9
3.2.7 Obtención de informes de seguimiento de la formación	9
3.2.8 Elaboración de exámenes y encuestas, así como la explotación de los resultados obtenidos	10
3.2.9 Biblioteca	10
3.2.10 Sistema de ayuda	10
3.3 Mantenimiento	11
3.3.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo	11
3.3.2 Vías de contacto y soporte técnico	12
3.4 Formación necesaria para el correcto manejo de la plataforma por parte de los usuarios	12
4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	13
4.1 Responsable del contrato	13
4.2 Reuniones e informes de seguimiento	13
5. ADAPTACIÓN A FREMAP, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	14
6. PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA	14

1. OBJETO

Contratación de servicio “hosting” y mantenimiento de una plataforma (LMS) personalizada para la gestión de la formación online, que consiste en publicación y convocatoria de cursos online, envío de correos de dinamización a los participantes de los mismos, seguimiento de realización, superación y finalización, envío de encuestas y exámenes, extracción de informes.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto de contratación tendrá el alcance que a continuación se señala:

1. Personalización a la imagen corporativa de FREMAP y servicio para un número aproximado de 4.000 usuarios.
2. Carga inicial de cursos elearning (SCORM 1.2 y 2004, incluida versión 4ª), en torno a 25 cursos.
3. Publicación autónoma por parte de FREMAP de cursos online (ya sean de elaboración propia o por terceros). La plataforma responderá a los estándares SCORM 1.2 y 2004 (incluida versión 4ª) permitiendo alojar diferentes tipos de recursos: paquetes scorm (elearning) y otros documentos (PPT, DOC, XLS, PDF, BMP, JPG, WAV, EXE, HTML, FLASH, DBF...)
4. Será requerido que la solución de autenticación de usuarios se integre con FREMAP mediante el denominado sistema de web Single Sign-on (SSO), de forma que los usuarios puedan acceder a la plataforma de formación sin necesidad de introducir nuevamente usuario y contraseña. El sistema actual de FREMAP consta de un sistema de federación basado en tecnología MICROSOFT (ADFS) vía WEB versión 3.0 y la empresa adjudicataria deberá federarse con FREMAP, con tecnología compatible con este sistema (3.0 y versiones posteriores de producto) para proporcionar el SSO.
5. Dispondrá de diferentes perfiles de acceso: alumno, formador/ tutor y administrador/gestor, cada uno de ellos con diferentes herramientas y privilegios para facilitar el desempeño de su actividad. Vease punto 3.18. Perfiles.
6. Integración de la información que se requiere en la plataforma LMS con las aplicaciones internas de FREMAP.

En concreto, en la gestión de convocatorias, gestión de asistentes y seguimiento del progreso y realización de los cursos se necesita:

- Alta y mantenimiento de todos los usuarios de FREMAP a través de servicio WEB.
- Creación de convocatorias en la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP se indicará “Código del curso, nombre del curso, código de convocatoria, fecha inicio y fecha fin”, esto se trasladará al servicio web del adjudicatario.

- Carga de asistentes en dichas convocatorias de la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP: “Código de convocatoria y número de empleado”.
 - Comunicación del seguimiento de los asistentes en los cursos que están convocados desde la plataforma LMS a la aplicación interna de FREMAP, mediante un servicio WEB: Desde la plataforma LMS se indicará “Número de empleado, código de convocatoria, estado y fecha de seguimiento”.
7. Dinamizaciones y correos automáticos a participantes de cada curso, según el estado del curso.
 8. Obtención de informes de seguimiento de la formación.
 9. Elaboración de exámenes y encuestas y explotación de resultados obtenidos.
 10. Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.
 11. Formación necesaria para el correcto manejo de la plataforma por parte de los usuarios.

3 CONDICIONES DEL SERVICIO

A continuación, se relacionan las especificaciones y requerimientos que ha de cubrir el servicio objeto de esta licitación:

3.1 Accesibilidad e integración

3.1.1 Personalización de la plataforma

El adjudicatario se compromete a personalizar la interfaz de usuario a la imagen corporativa de FREMAP. Para ello FREMAP facilitará el logo y los colores corporativos al adjudicatario y validará la interfaz definitiva. La plataforma contemplará la posibilidad de modificar la interfaz de usuario durante la duración inicial y posibles prorrogas del contrato, sin suponer ningún coste adicional.

Esta personalización deberá permitir ocultar aquellas funcionalidades que pueda tener la plataforma del adjudicatario y que FREMAP no crea necesario incorporar.

3.1.2 Acceso a la plataforma

Será requerido que la solución de autenticación de usuarios se integre con FREMAP mediante el denominado sistema de web Single Sign-on (SSO), de forma que los usuarios puedan acceder a la plataforma de formación sin necesidad de introducir nuevamente usuario y contraseña. El sistema actual de FREMAP consta de un sistema de federación basado en tecnología MICROSOFT (ADFS) vía WEB versión

3.0 y la empresa adjudicataria deberá federarse con FREMAP, con tecnología compatible con este sistema (3.0 y versiones posteriores de producto) para proporcionar el SSO.

El adjudicatario suministrará el acceso a su plataforma web, los servicios web o cualquier otro servicio expuesto a internet de uso de FREMAP, mediante un canal seguro y encriptado. El protocolo de comunicación de los servicios web y publicación web será mediante https, junto con encriptación mínima TLS 1.0 o superior. Además deberá constar de un certificado verificado por una autoridad certificadora externa (Verisign o similar) y algoritmo hash de firma sha256 o superior.

- **Navegador**

La interfaz gráfica de la plataforma será totalmente web. Desde las oficinas de FREMAP se accederá a través del navegador web Internet Explorer 11 o superior. No obstante, dado el acceso web a la misma, la plataforma deberá ser compatible con los navegadores web más utilizados en el mercado y con la web de la plataforma de FREMAP.

- **Navegabilidad**

La plataforma deberá ser fácilmente navegable, respondiendo a los estándares actuales seguidos por webs colaborativas. Debiendo ser compatible con multidispositivos.

3.1.3 Requerimiento de equipos - Compatibilidad

La plataforma tendrá que funcionar en los equipos de FREMAP. Las características técnicas de los mismos son las siguientes:

Sistema Operativo	Microsoft Windows 10 LSTB o superior
Internet Explorer	11.0 o superior
Microsoft Office	2016 o superior
Adobe Flash	11.0 o superior
Adobe Reader	11.0 o superior

La plataforma avisará al usuario del incumplimiento de algún requisito técnico que pueda suponer la visualización no correcta de la misma. Debiendo adaptarse sin coste para FREMAP.

3.1.4 "Hosting"

La plataforma será contratada en régimen de "hosting", por lo que no exigirá la instalación de ninguna aplicación en las instalaciones de FREMAP.

3.1.5 Integración de la información que se requiere en la plataforma LMS con las aplicaciones internas de FREMAP.

En la gestión de convocatorias, gestión de asistentes y seguimiento del progreso y realización de los cursos se necesita:

- Creación de convocatorias en la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP se indicará "Código del curso, nombre del curso, código de convocatoria, fecha inicio y fecha fin".
- Carga de asistentes en dichas convocatorias de la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP se indicará "Código de convocatoria y número de empleado".
- Comunicación del seguimiento de los asistentes en los cursos que están convocados desde la plataforma LMS a la aplicación interna de FREMAP mediante un servicio WEB. Desde la plataforma LMS se indicará "Número de empleado, código de convocatoria, estado y fecha de seguimiento".

Se podrán modificar campos, bajo la protección necesaria y sin suponer ningún coste para FREMAP.

El adjudicatario tomará las medidas necesarias para permitir la integración de la plataforma con las aplicaciones corporativas de FREMAP antes de la puesta en marcha, estableciéndose un periodo máximo de implantación de 3 meses.

Tras cada proceso automático de carga se enviará por correo electrónico a las cuentas de correo electrónico que indique FREMAP un informe con el resultado del mismo.

3.1.6 Volumen de usuarios

La plataforma podrá soportar un volumen de participantes de aproximadamente 4.000 empleados, con un nivel óptimo de respuesta para un mínimo de 600 usuarios simultáneos en plena actividad (15% del volumen de participantes). Para ello se deberá garantizar el dimensionado adecuado de los equipos, sistemas de comunicaciones y ancho de banda real disponible necesario.

3.1.7 Alta y mantenimiento de usuarios

Tras la carga inicial, de acuerdo a lo relativo en el punto 3.2.1, se mantendrá un proceso automático de actualización de los datos diario o semanal, según fije FREMAP.

Tras cada proceso automático de carga se enviará por correo electrónico a las cuentas de correo electrónico que indique FREMAP un informe con el resultado del mismo.

La plataforma contemplará la posibilidad de dar de alta y baja a usuarios manualmente (invitados).

Las bajas de usuarios, centros de trabajo o puestos de trabajo no supondrán el borrado en la plataforma, sino la desactivación, manteniéndose el histórico asociado.

En el expediente de formación de cada usuario la plataforma guardará el histórico de todos los campos del usuario.

3.1.8 Perfiles

Dispondrá de diferentes perfiles de acceso: alumno, formador/tutor y administrador/gestor, cada uno de ellos con diferentes herramientas y privilegios para facilitar el desempeño de su actividad.

- El **alumno** puede consultar los diferentes cursos a los que es convocado, pudiendo ver de forma gráfica y sencilla en los cursos el estado de cada una de las actividades. Podrá acceder también a los documentos de la biblioteca que le correspondan.
- **Formador/tutor** dispone de acceso para visualizar los cursos y alumnos que tenga asignados, para facilitar su labor como tutor. Comunicarse con los alumnos. También tendrá acceso a exámenes y cuestionarios que le asigne el administrador/gestor.
- **Administrador/gestor** tiene total acceso a las funcionalidades que le facilitarán la gestión integral de la formación. Pudiendo dar de alta y baja a cualquier usuario, cursos, convocatorias, incluir y eliminar asistentes, documentos en la biblioteca, crear y personalizar cuestionarios de evaluación y encuestas, módulo de informes, administrar perfiles, etc.

El acceso será único para el usuario, aunque tenga diferentes perfiles.

Inicialmente cada usuario tendrá el perfil de alumno.

3.2 Funcionalidades

3.2.1 Carga inicial de cursos elearning y seguimiento registrado en la actual plataforma de formación de FREMAP.

El adjudicatario realizará la carga inicial de los cursos elearning (SCORM 1.2 y 2004, incluida versión 4ª) y guardará el expediente registrado de todos los usuarios, que FREMAP entregará en el periodo de implantación: NÚMERO DE EMPLEADO, NOMBRE Y APELLIDOS, PORCENTAJE DE PROGRESO, ESTADO DEL USUARIO EN EL CURSO, CÓDIGO CURSO, NOMBRE CURSO, CÓDIGO ADICIONAL PARA INTEGRACIÓN CON APLICACIÓN DE FORMACIÓN DE FREMAP, FECHA INICIO, FECHA FIN, NÚMERO DE ACCESOS Y TIEMPO EN EL CURSO, NOTA. (El número total de registros estimados se encuentra entre 105.000 y 110.000).

La migración deberá estar completada durante el periodo de implantación, antes de la puesta en marcha, debiendo ponerse en marcha el 1 de enero de 2019.

A petición de FREMAP y en el plazo máximo de una semana, el adjudicatario entregará toda la información y cursos que contenga la plataforma en formato XML y Excel, en previsión de futuras migraciones.

3.2.2 Tiempo de respuesta

La plataforma deberá ofrecer tiempos de respuesta adecuados. La respuesta óptima se mide en la duración real de la acción más habitual dentro de una transacción típica. Se estipula un tiempo de espera no superior a 5 segundos, descontando el tiempo producido por redes de FREMAP, soportando un 15% de alumnos concurrentes del total de alumnos activos.

3.2.3 Publicación autónoma por parte de FREMAP de cursos online y estándar SCORM

La plataforma responderá a los estándares SCORM 1.2 y 2004 (incluida versión 4ª) permitiendo alojar diferentes tipos de recursos: paquetes scorm (elearning) y otros documentos (PPT, DOC, XLS, PDF, BMP, JPG, WAV, EXE, HTML, FLASH, DBF...)

El gestor tendrá autonomía para proceder a la carga de cualquiera de estos recursos. Para ello la herramienta dispondrá de un módulo para facilitar la incorporación de cursos scorm. Además, el adjudicatario ofrecerá un servicio de gestión de calidad y soporte para verificar que los cursos que se incorporen a la plataforma cumplan con la normativa establecida. Así mismo, dará soporte en el proceso de incorporación de estos cursos en la plataforma. Estos servicios se ofrecerán durante toda la vida del contrato sin suponer coste alguno para FREMAP.

El adjudicatario facilitará todos los medios necesarios para que proveedores de contenidos scorm puedan realizar las pruebas necesarias de testeo de los cursos, durante toda la vigencia del contrato sin suponer coste adicional.

El adjudicatario facilitará una guía de publicación scorm para poder entregar a los proveedores.

La plataforma permitirá cargar documentación directamente por el usuario gestor y descargar dicha información por el usuario del curso.

3.2.4 Disponibilidad del servicio

El adjudicatario garantizará una disponibilidad del servicio de un 98%, medido en el porcentaje de tiempo que la plataforma ha de estar en funcionamiento (veinticuatro horas, los siete días de la semana).

Garantizará igualmente la monitorización y vigilancia permanente de la plataforma en el mismo régimen.

FREMAP podrá descargar desde la plataforma un informe resumen con el resumen de disponibilidad del servicio, número de accesos y tiempo de uso de la plataforma.

3.2.5 Creación de convocatorias, inscripción de asistentes y seguimiento

La creación de convocatorias y la inscripción de asistentes deberá hacerse de la siguiente forma:

1. Creación de convocatorias en la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP se indicará “Código del curso, nombre del curso, código de convocatoria, fecha inicio y fecha fin”.
2. Carga de asistentes en dichas convocatorias de la plataforma LMS con un servicio WEB: Desde la aplicación interna de FREMAP se indicará “Código de convocatoria y número de empleado”.
3. Comunicación del seguimiento de los asistentes en los cursos que están convocados desde la plataforma LMS a la aplicación interna de FREMAP mediante un servicio WEB. Desde la plataforma LMS se indicará “Número de empleado, código de convocatoria, estado y fecha de seguimiento”.

Tras la carga inicial, se mantendrá un proceso automático de actualización de los datos diario o semanal, según fije FREMAP.

Tras cada proceso automático de carga se enviará por correo electrónico a las cuentas de correo electrónico que indique FREMAP un informe con el resultado del mismo.

También la creación de convocatorias y la inscripción de asistentes en las convocatorias podrá ser manual o realizarse a través de un fichero CSV. Deberá facilitar aviso o informe de conflicto por duplicidad, bajas, etc...

3.2.6 Dinamizaciones y correos automáticos a participantes de cada curso, según el estado del curso

Contará con un módulo de notificaciones por e-mail (correo electrónico corporativo del usuario en FREMAP) y de forma automática a partir del uso de unas plantillas de comportamiento (estrategia de dinamización).

La estrategia de dinamización consiste en definir qué se va a enviar (notificación o mensaje), a quién, cuándo y con qué requisitos (accesos al curso, estado del usuario en el curso, fechas del curso, etc.) Todos estos parámetros serán parametrizables por el administrador.

Las diferentes notificaciones o mensajes podrán ser del tipo de: bienvenida al curso, notificaciones de bajo rendimiento, felicitaciones por cumplimiento de objetivos o finalización, cierre de acción formativa, cumplimentación de encuestas, recordatorios de eventos y similares, siendo totalmente parametrizables por el administrador.

Este módulo de notificaciones permitirá el envío de archivos adjuntos.

3.2.7 Obtención de informes de seguimiento de la formación

La plataforma contará con una herramienta de generación de informes que permitan explotar toda la información de FREMAP. Dicha herramienta será gestionada autónomamente por el administrador.

Una vez creado un informe, se guardará en un repositorio para poder ser consultado posteriormente o reutilizado como plantilla.

Los informes se podrán visualizar desde la plataforma, guardar en el equipo en formato PDF, exportar a Excel e imprimir.

Los informes permitirán analizar cualquier dato contenido en la plataforma.

La herramienta de generación de informes permitirá su programación y la distribución periódica a grupos definidos por FREMAP.

3.2.8 Elaboración de exámenes y encuestas, así como la explotación de los resultados obtenidos

La plataforma dispondrá de una herramienta para el diseño y publicación de exámenes. Los exámenes permitirán preguntas multiformato (respuesta múltiple, desplegadas, “drag and drop”, etc.); parametrizar la puntuación; añadir un contador de tiempo que informe sobre el tiempo restante para finalizar. Los exámenes podrán tener una hora de inicio y una hora de fin a partir de la cual ya no permitirá rellenarlo.

Tendrá un repositorio de preguntas, permitiendo la clasificación de las mismas en diferentes categorías. Este repositorio posibilitará la generación de un cuestionario con un número de preguntas aleatorias según las categorías elegidas.

La plataforma deberá dar la posibilidad de volver a marcar otra opción en casos de respuesta incorrecta, además de dar un feedback de la respuesta cuando se requiera.

La plataforma dispondrá de una herramienta para el diseño y publicación de encuestas. El usuario podrá acceder a cada encuesta individual desde un enlace que recibirá a su correo electrónico corporativo.

La plataforma permitirá explotar toda la información obtenida de exámenes y encuestas. El administrador definirá los informes, que se podrán visualizar desde la plataforma, guardar en el equipo en formato PDF, exportar a Excel e imprimir.

3.2.9 Biblioteca

Contará con una biblioteca que recoja documentación, teniendo la opción si se desea, de asociar como mínimo por puesto, curso o perfil de usuario, parametrizable por el administrador.

La biblioteca debe ser multimedia: DOC, vídeos, audios, imágenes, presentaciones, etc.

El usuario podrá acceder a cada documento incluido en la biblioteca a través de un enlace que recibirá a su correo electrónico corporativo.

3.2.10 Sistema de ayuda

La plataforma debe contemplar ayudas para el usuario en las acciones que está llevando a cabo.

3.3 Mantenimiento

3.3.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo

El mantenimiento de la plataforma que realizará el adjudicatario comprende los siguientes tipos de mantenimiento: correctivo, preventivo y evolutivo.

Las intervenciones técnicas o funcionales que supongan una reducción del servicio o la interrupción total del mismo se acordarán con la persona que designe FREMAP para este cometido con al menos una semana antes de la intervención, indicando el tiempo de parada o reducción del servicio aproximado y el motivo por el que es necesaria la intervención.

Preventivo:

El adjudicatario realizará acciones proactivas de mejora de la calidad interna de la plataforma, como reestructuración del código u optimización del rendimiento, sin coste para FREMAP.

Correctivo

Se incluyen el soporte técnico para la corrección de errores en el software y la gestión de incidencias.

La plataforma debe incorporar un buzón de soporte visible para el gestor a través del cual contacte con el equipo técnico del adjudicatario para resolver las incidencias.

El adjudicatario deberá cumplir el acuerdo de nivel de servicio establecido en relación al tiempo máximo de respuesta y resolución es el que se indica a continuación:

Prioridad	Impacto	Tiempo máximo de resolución
1	Incidencias críticas	2 horas siguientes
2	Incidencias graves	5 horas siguientes
3	incidencias leves	48 horas siguientes

Se establece un tiempo máximo de respuesta (TMR) de 60 minutos, en al menos el 95% de los casos.

Las incidencias podrán catalogarse como :

1. **Incidencias críticas** aquellas incidencias que impiden el uso del servicio contratado a todos los usuarios de la plataforma.
2. **Incidencias graves** aquellas incidencias que impiden el uso de una o varias funcionalidades importantes del servicio pero que no afectan a todos los usuarios ni impiden que se utilicen la mayoría de las funcionalidades contratadas.
3. **Incidencias leves** aquellas incidencias que impiden el uso de una o varias funcionalidades, a uno o más usuarios, pero que no impiden la realización de cualquier tipo de cursos.

Para el cómputo de horas se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Para los tiempos de resolución se consideran horas y días dentro del horario laboral, de 8.00h a 20.00h.
- Como comienzo del cómputo de tiempo de resolución se considera la fecha y horas de su notificación, si se encuentra en horario de servicio, y el inicio de la siguiente jornada de prestación de servicios si se encuentra fuera del horario de servicio.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

El adjudicatario enviará al representante de FREMAP, con una frecuencia mensual, un informe resumen con las incidencias registradas en el período indicando el estado de cada una, la solución dada y el tiempo transcurrido entre la notificación y la resolución efectiva de la misma.

Evolutivo:

El adjudicatario ofrecerá a FREMAP la posibilidad de incorporar desarrollos o mejoras introducidas para otros clientes sin suponer coste adicional.

3.3.2 Vías de contacto y soporte técnico

El adjudicatario habilitará un cauce para la comunicación, correo electrónico y teléfono, disponible en horario laboral, de 8.00 a 20.00 h.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

3.4 Formación necesaria para el correcto manejo de la plataforma por parte de los usuarios

El adjudicatario impartirá formación presencial sobre las funcionalidades de la plataforma al personal de FREMAP que deba gestionar la misma, con carácter previo a la puesta en marcha. La formación inicial deberá impartirse de forma presencial a los gestores/administradores que indique FREMAP, teniendo esta formación la duración mínima suficiente (en torno a 2 jornadas) para formar adecuadamente a los gestores/administradores.

Adicionalmente, e igualmente antes de la puesta en marcha, el adjudicatario diseñará un manual sobre el uso de la plataforma. El manual se diferenciará por perfiles (alumno, formador/tutor y gestor/administrador) y tendrá una versión imprimible.

El adjudicatario garantizará la formación continuada de los gestores/administradores al menos una vez al año a solicitud del cliente y además siempre que se produzcan actualizaciones o se incorporen nuevas funcionalidades o nuevos gestores/administradores.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1 Responsable del contrato

El adjudicatario designará una única persona como el responsable del contrato, como jefe de proyecto, ante FREMAP en la presente licitación. Todas las consultas serán comunicadas y resueltas por dicha persona. Dicha persona asistirá necesariamente a las reuniones de seguimiento realizadas.

4.2 Reuniones e informes de seguimiento

FREMAP podrá requerir al adjudicatario, cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, la celebración de reuniones de seguimiento, las cuales se realizarán en el lugar señalado al efecto por FREMAP.

En las reuniones se analizará la idoneidad del servicio prestado por la adjudicataria, así como las posibles incidencias que se hayan podido producir, levantándose acta final de las reuniones, en donde se reflejarán, por escrito, los acuerdos y compromisos alcanzados para la solución de las incidencias detectadas realizándose, posteriormente el seguimiento de los mismos hasta la resolución de la incidencia.

Como mínimo se mantendrá una reunión mensual, siempre que el representante de FREMAP lo crea necesario y cuya fecha será comunicada con una antelación mínima de 7 días naturales para las reuniones ordinarias y con 24 horas de antelación en las extraordinarias. Si en este último caso la convocatoria se hiciera en viernes o en víspera de festivo, la reunión tendrá lugar en el siguiente día laborable.

El adjudicatario enviará a FREMAP, con una frecuencia mensual, un informe resumen con las consultas registradas en el período, indicando el estado de cada una y el tiempo transcurrido desde la notificación y la respuesta satisfactoria del adjudicatario).

5. ADAPTACIÓN A FREMAP, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El plazo hasta la puesta marcha de la plataforma será como máximo de 3 meses desde la firma del contrato. En este plazo se contemplan los siguientes hitos, cuyo desarrollo deberá ser identificado en un plan de adaptación a FREMAP, implantación y puesta en marcha:

1. Análisis de requerimientos técnicos y funcionales, del que se presentará el correspondiente informe a FREMAP, durante el primer mes de implantación.
2. Fase de integración en la estructura operativa de FREMAP.
3. Formación presencial para gestores y presentación de manuales interactivos para el resto de perfiles, de acuerdo a lo indicado en el apartado 3.4 del presente pliego.
4. Migración de datos.
5. Prueba Piloto - Con carácter previo a la puesta en marcha, y tras haber recibido la formación presencial y estar colgados los manuales de uso, se realizará una piloto con un grupo reducido de usuarios con distintos perfiles para validar el correcto funcionamiento de la plataforma. El adjudicatario estará obligado a corregir todas aquellas funcionalidades que no se ajusten al contenido de este pliego de prescripciones técnicas, no interrumpiéndose el plazo de puesta en marcha.
6. Fase de validación, al final de la cual FREMAP deberá manifestar expresamente su conformidad.

FREMAP entregará a la empresa adjudicataria el reconocimiento expreso de que la fase de adaptación a FREMAP, implantación y puesta en marcha de la plataforma ha finalizado y que, en consecuencia, corresponde iniciar la fase de mantenimiento de la plataforma.

6. PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA

Los licitadores deberá presentar la plataforma al personal designado por la entidad. La presentación se realizará en la Sede Social de FREMAP, sita en Ctra. de Pozuelo nº 61 Majadahonada (Madrid). FREMAP se pondrá en contacto con los licitadores para comunicar la fecha y hora concreta, con una antelación mínima de 48 horas.

La presentación de la plataforma será objeto de valoración, en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas en el apartado de Criterios de Adjudicación (Criterio 3).

El tiempo máximo de presentación de que dispondrán los distintos licitadores será de 2 horas. En este tiempo deberán presentar todos los aspectos señalados en el criterio de adjudicación 3.

En el supuesto de que la plataforma no disponga, en el momento de la presentación, de alguno de los aspectos indicados, el licitador deberá indicar el planteamiento del desarrollo futuro de la citada funcionalidad.

En la presentación, no se deberá hacer alusión a los aspectos reflejados en los criterios de valoración cuantificables mediante la mera de aplicación de fórmulas.

