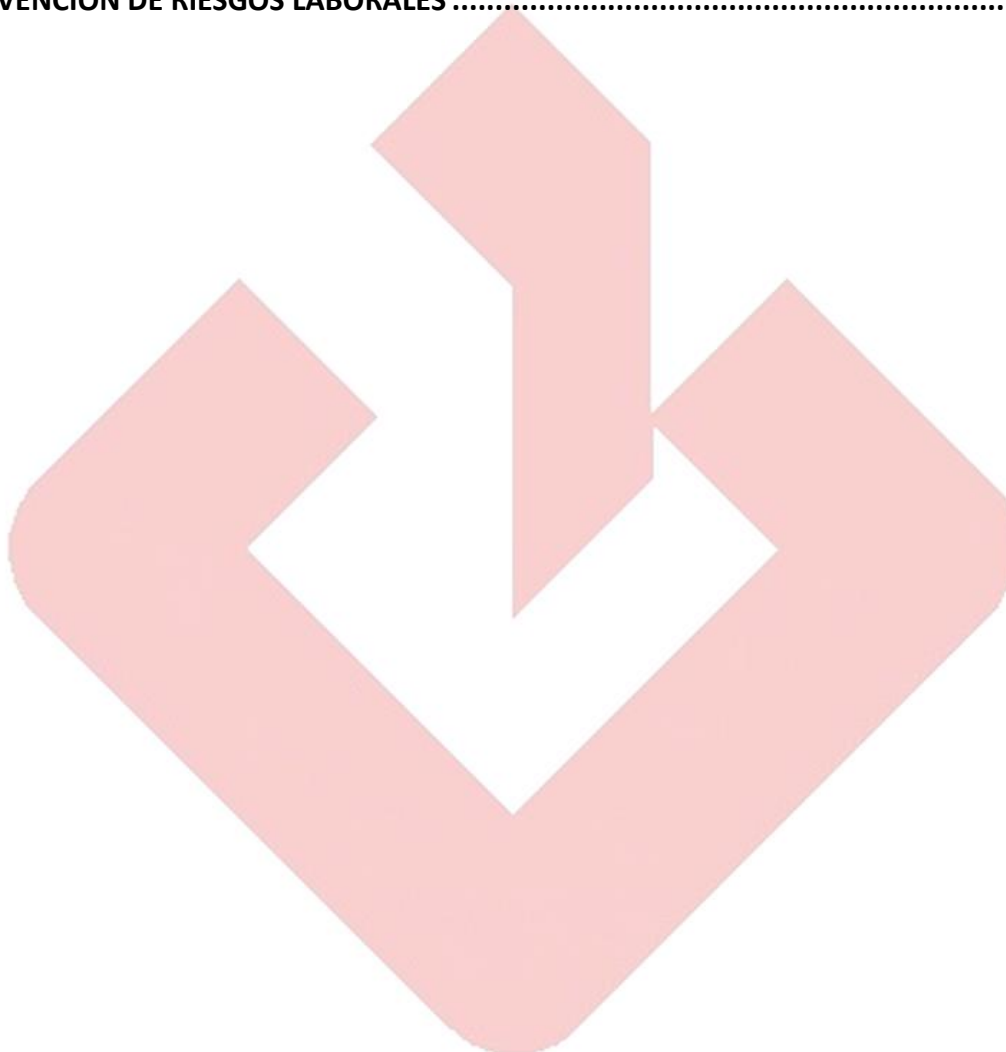


Expediente Nº. LICT/99/142/2023/0279

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de una plataforma virtual para la organización de webinars 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.EJECUCIÓN DEL SERVICIO	4
5.SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	7
5.1 Medios humanos	7
5.2 Horario de atención	7
6.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	8



1.OBJETO

Las especificaciones contenidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas se establecen al objeto de contratar el servicio de una plataforma virtual para transmitir seminarios online y en directo (webinars), de acuerdo con lo previsto en el apartado 3 y 4 del presente pliego.

El presente documento constituye una descripción de las condiciones establecidas para la Contratación de dos licencias en una plataforma que permita la programación, realización y seguimiento de convocatorias en modalidad seminario web o “webinar”. Se trata de sesiones divulgativas online con transmisión en directo de entre 45 y 120 minutos de duración.

La plataforma debe permitir la gestión integral de los webinars en una sola herramienta (creación de convocatorias, desarrollo de las sesiones, disponibilidad de diferentes roles, envío automático de correos electrónicos, herramienta de videoconferencia, extracción de informes, creación de sondeos y encuestas, etc.) y debe estar configurada en el idioma español.

2.NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico vigente que afecte al objeto del contrato, así como la normativa vigente relativa a la protección de datos personales en cumplimiento del mismo, debiendo adoptar a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nuevas normas que sean de aplicación.

3.ALCANCE DEL SERVICIO

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

- 1. Volumen del servicio y navegabilidad. Se precisarán dos licencias, las cuales permitirán convocar sesiones online con transmisión en directo, con un aforo de al menos, 500 asistentes cada una de ellas.**
- 2. Convocatorias personalizables a través de plantillas propias.**
- 3. Necesaria inscripción individual y masiva con acceso a través de un enlace.**
- 4. Dispondrá de diferentes roles de participantes.**
- 5. Contará con un chat público y otro privado.**
- 6. Permitirá la creación y lanzamiento de sondeos durante la sesión, con posibilidad de visualizar porcentajes de respuesta en tiempo real.**
- 7. Deberá incluir la posibilidad de enviar notificaciones por correo electrónico personalizables (confirmación de la inscripción, recordatorios, correo de seguimiento, etc.), configurables para cada convocatoria.**
- 8. Posibilidad de visualizar un vídeo con audio para toda la audiencia.**

9. Posibilidad de adjuntar documentación a la sesión para su descarga o visualización por los asistentes.
10. La plataforma contará con una herramienta de creación y obtención de informes de seguimiento para cada una de las sesiones.
11. Permitirá la creación y gestión de encuestas personalizables para recopilar información de los webinars.
12. Sesiones podrán ser grabadas y compartidas. También serán descargables en MP4.
13. Soporte técnico.
14. Transcripción.
15. Sesiones webinar de práctica.
16. Almacenamiento en la nube.

4.EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La plataforma que FREMAP quiere contratar debe ser un servicio “llave en mano”, es decir, no debe requerir un desarrollo adicional y debe estar disponible con total funcionalidad en el momento de la presentación de ofertas por parte de los licitadores.

A continuación, se detallan las especificaciones y requerimientos que debe de cubrir el servicio objeto de esta licitación.

01. Volumen del servicio y navegabilidad.

Se precisarán dos licencias, las cuales permitirán convocar sesiones online con transmisión en directo, con un aforo de al menos, 500 asistentes cada una de ellas, sin perjuicio del número de inscripciones admitidas. Los usuarios deben tener un nivel óptimo de respuesta y estable.

La plataforma será compatible con las últimas versiones de los principales navegadores web de internet y será compatible con dispositivos portátiles para su visualización full responsive.

02. Convocatorias personalizables a través de plantillas propias.

El administrador, al crear la convocatoria de webinar, podrá personalizarla con plantillas propias estableciendo el título, duración y descripción de la sesión, así como incluyendo imágenes y seleccionando el color que desee, pudiendo adaptar así las sesiones a la imagen corporativa de FREMAP.

03. Necesaria inscripción individual previa y masiva, con acceso a través de un enlace.

Para acceder a la sesión, los usuarios deben inscribirse individualmente y previamente introduciendo nombre, apellidos y dirección de correo electrónico en una página de registro de la plataforma.

Esta inscripción deberá permitir realizarse masivamente y de forma individual por parte del administrador.

Tras la inscripción individual o masiva a través de la carga de un archivo en formato .csv o .xls, el usuario recibirá automáticamente en su correo electrónico un enlace de acceso generado individualmente para cada inscrito (URL única) que le permitirá acceder al webinar el día y la hora de la sesión. Tras la inscripción individual previa y masiva con acceso a través de un enlace, el usuario será dirigido a una página web de confirmación que podrá configurarse para cada convocatoria.

Los usuarios se conectarán online sin necesidad de contar con una cuenta en dicha plataforma.

04. Dispondrá de diferentes roles de participantes.

La plataforma ofrecerá los siguientes perfiles/roles:

- **Administrador:** dispondrá de permisos y funcionalidades completas por estar asociada la licencia a este perfil. Podrá crear convocatorias y personalizarlas, añadir y eliminar inscritos, incluir organizadores y panelistas, subir documentación y vídeos, crear sondeos y encuestas y programar el envío automático de correos electrónicos.
- **Organizador/moderador/anfitrión:** modera, inicia y finaliza la sesión, podrá coincidir o no con el perfil del administrador. Tendrá total acceso a las distintas funcionalidades de la plataforma. Podrá interactuar con el resto de usuarios por escrito, a través del micrófono, activando la cámara web y presentando su escritorio. Podrá lanzar sondeos durante el webinar y controlar la interacción de los asistentes y panelistas otorgándoles o quitándoles permisos.
- **Panelistas/presentadores:** encargados de impartir la sesión. Podrán activar/desactivar su micrófono y cámara web, presentar escritorio e intervenir en el chat.
- **Asistentes:** se conectan silenciados. Tendrán la opción de escribir por el chat y pedir turno de palabra. Podrán abrir/cerrar el micrófono, supeditado a que se le otorguen estos permisos por parte del organizador. Podrá responder a los sondeos y encuestas, además de descargar la documentación.

05. Contará con un chat público y otro privado.

Todos los participantes del webinar podrán intervenir en el chat para formular preguntas o escribir cualquier tipo de comentario. Se podrá distinguir entre un chat privado que propicie la comunicación entre el organizador y los panelistas, y otro chat público para la interacción de los asistentes.

06. Permitirá la creación y lanzamiento de sondeos durante la sesión, con posibilidad de visualizar los porcentajes de respuesta en tiempo real.

Los sondeos serán en modalidad multirespuesta que deberán ser personalizables y configurados previamente antes del inicio del webinar por el administrador. Durante la sesión, el organizador podrá lanzar el sondeo y dejar un tiempo para que los asistentes contesten, pudiendo compartir o no los resultados obtenidos con la audiencia.

07. Deberá incluir la posibilidad de enviar notificaciones por correo electrónico personalizables (confirmación de la inscripción, recordatorios, correo de seguimiento, etc.), configurables para cada convocatoria.

La plataforma de webinar contará con la opción de poder enviar comunicaciones por correo electrónico de forma automática. Se podrá definir cuándo se envían esas comunicaciones. Por ejemplo: correo de confirmación al registrarse un inscrito, correo de recordatorio previo a la sesión y correo de seguimiento una vez concluido el webinar.

El contenido de dichas comunicaciones serán editables y personalizables por el administrador de forma autónoma cuando lo precise.

08. Posibilidad de **reproducir un vídeo con audio** para toda la audiencia.

La plataforma permitirá incluir vídeos en formato MP4 o través de un enlace de Youtube previo al inicio del webinar y que podrá reproducirse durante la sesión para que todos puedan visualizarlo y escucharlo.

09. Posibilidad de **adjuntar documentación a la sesión para su descarga o visualización por los asistentes.**

La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de alojar cualquier recurso para cada convocatoria. De esta forma, el asistente durante la sesión podrá descargar o visualizar diversos recursos multimedia, como documentación, vídeos, enlaces a páginas externas, etc. Formatos que debe soportar: PPT, DOC, XLS, PDF, JPG, MP4 entre otros.

10. La plataforma contará con una **herramienta de creación y obtención de informes de seguimiento.**

La plataforma contará con una herramienta de creación y obtención de informes, permitiendo que el administrador pueda generar los informes de forma autónoma siempre que lo precise. Los informes se generarán por sesión de webinar (convocatoria).

Los datos a exportar deberán incluir: listado de inscritos (nombre, apellidos y correo electrónico) con fecha y hora de registro, listado de asistentes (nombre, apellidos y correo electrónico) con fecha y hora de entrada y salida, y tiempo de conexión, preguntas en el chat, respuestas a los sondeos, etc.

El informe podrá ser descargable en formato .csv o .xls.

11. Permitirá la **creación y gestión de encuestas personalizables** para recopilar información de los webinars.

Permitirá la creación de encuestas con preguntas multiformato (respuesta múltiple, valoración en escala, respuesta abierta, etc.). El administrador podrá determinar el momento y la forma en la que se envía la encuesta, ya sea en una ventana emergente al finalizar el webinar o a través de un enlace incluido en el correo de seguimiento.

La plataforma permitirá explotar toda la información obtenida de las encuestas en formato .csv o .xls.

12. Sesiones podrán ser grabadas y compartidas. También serán descargables en MP4.

Las sesiones podrán ser grabadas si así se requiere y serán descargables en MP4. Podrán utilizarse las grabaciones para crear sesiones en las grabaciones para crear sesiones en diferido.

13. Soporte técnico. La plataforma contará con un espacio para efectuar consultas y resolver posibles incidencias.

14. Transcripción. La plataforma permitirá la transcripción de las sesiones webinar.

15. Sesiones webinar de práctica. La plataforma permitirá convocar sesiones webinar de práctica antes de la transmisión en directo dirigidas al organizador y a los panelistas.

16. Almacenamiento en la nube. La plataforma deberá permitir la posibilidad de almacenar las grabaciones de las sesiones con un mínimo de 30 GB compartidos entre las dos cuentas.

5.SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

5.1 Medios humanos

La empresa adjudicataria deberá poner al servicio de FREMAP, una persona que actúe como interlocutor o responsable único del proyecto, estando encargada de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha del mismo.

Será responsable, asimismo, de asegurar el acceso completo a la plataforma virtual para la organización de webinars en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la formalización del contrato y velará para que la plataforma esté operativa y accesible durante toda la vigencia del contrato.

Finalmente será responsable de resolver cualquier eventualidad que pueda producirse poniendo a disposición de FREMAP, en todo momento, la información y documentación sobre el estado del proyecto que le sea requerida vía correo electrónico.

5.2 Horario de atención

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (teléfono y correo electrónico), como soporte técnico de ayuda con capacidad de respuesta para tratar consultas y preguntas frecuentes. Este canal debe atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborales:

- El horario mínimo será de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La respuesta por parte del adjudicatario debe ajustarse a lo siguiente:

INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA
Tiempo de respuesta máximo (tiempo entre el reporte de a incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria)	2 horas desde que se comunica la consulta o incidencia, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente. En caso de que la consulta se efectúe fuera del horario estipulado, o no sea posible cumplir con estas dos horas por estar próximo a la finalización del horario estipulado, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.
Tiempo de resolución máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución)	24 horas desde que se comunica la incidencia, en caso de que sea un día festivo o no laborable, se tratará con inmediatez al día siguiente.

6.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos.