

Pliego de prescripciones técnicas que regulan el Acuerdo Marco de homologación de proveedores de Servicios Asociados a una plataforma de gestión de eventos

Barcelona, XX de enero de 2019

Validat per,	Aprovat per,
--------------	--------------

Sumario

Sumario.....	2
1. Antecedentes	4
2. Objetivos y Alcance.....	4
3. Entidades participantes.....	5
4. Informe de las compras realizadas	6
5. Estabilidad y actualización tecnológica.....	6
6. Condiciones de provisión del servicio.....	6
7. Disponibilidad, soporte y mantenimiento.....	7
7.1. Disponibilidad	7
7.2. Soporte básico	7
7.3. Soporte Premium	7
7.4. Mantenimiento	8
8. Funcionalidades requeridas	8
8.1. Requisitos generales	8
8.1.1. Multiplataforma	8
8.1.2. Conectividad web	8
8.1.3. Software cliente	9
8.1.4. Entorno web único	9
8.1.5. Plataforma multi idioma	9
8.1.6. Adaptación a entornos móviles	9
8.1.7. Aplicaciones para la Movilidad	10
8.1.8. Manual de Usuario	10
8.1.9. Protección de Datos de Carácter Personal	10

8.1.10. Propiedad Intelectual	10
8.2. Requisitos asociados a la administración	11
8.2.1. Gestión de contenidos	11
8.2.2. Comunicación mediante correo electrónico	11
8.2.3. Gestión de usuarios	11
8.2.4. Autenticación	11
8.2.5. Personalización	12
8.3. Requisitos asociados a la organización del evento	13
8.3.1. Gestión de contenidos	13
8.3.2. Proceso de Inscripción	13
8.3.3. Convocatoria de ponencias (<i>Call for Papers</i>)	14
8.3.4. Gestión Documental	14
8.3.5. Web propia y difusión de los eventos	14
8.4. Requisitos asociados a la gestión económica	15
8.4.1. Gestión de pagos	15
8.4.2. Medios de Pago	15
8.4.3. Tienda on-line	15
8.4.4. Gestión de la información económica e informes	15
8.4.5. Gestión de la facturación de los eventos	16
8.4.6. Servicio de gestión externa de la facturación para inscripciones a eventos	16
8.5. Otras funcionalidades	18
8.6. Funcionalidades que deberán incorporarse	18
9. Servicios y funcionalidades requeridos	20
10. Contenido de las ofertas	22
10.1. Contenido de las ofertas técnicas	22
10.2. Contenido de las ofertas económicas	22

1. Antecedentes

La naturaleza distribuida de las Universidades, Centros de Investigación -en adelante Instituciones o Entidades-, ha originado que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -en adelante TIC- sea uno de sus ejes vertebradores. Esta situación ha venido a reforzarse con el imparable crecimiento del uso de las TIC en la sociedad en general y en el ámbito de la educación e investigación en particular. En este sentido, las instituciones han sufrido una evolución constante en el uso de las TIC aplicadas a sus diferentes misiones. Docencia, Investigación, Transferencia y Extensión Universitaria no se conciben en estos momentos sin la participación de las TIC.

Hablamos de instituciones abiertas y colaborativas, que conciben la realización de sus objetivos con este carácter, lo que implica la celebración de múltiples encuentros de carácter docente, científico y también de carácter cultural. La gestión de estos encuentros se realiza mediante el uso de las TIC, con sistemas que permiten la gestión automatizada de uno o varios de los procesos implicados en la celebración de un evento de estas características.

Esta demanda de servicio, fruto de la realidad que supone la celebración de eventos y la necesidad de gestión electrónica de los mismos, así como la necesidad de establecer un modelo homogéneo en este soporte destinado a órganos de gobierno, centros, departamentos y grupos de investigación de las instituciones hacen necesario el uso de una plataforma que disponga de todos los elementos que automaticen los procesos vinculados a la gestión de eventos universitarios.

Actualmente, el soporte que las áreas de Tecnología y Comunicaciones ofrece a la gestión de este tipo de eventos es homogéneo, basando en el uso de una plataforma web de publicación y gestión de eventos.¹ Antecedentes

2. Objetivos y Alcance

El objetivo de esta licitación es la homologación de un proveedor, una plataforma y precios máximos de los diferentes servicios solicitados para que las Universidades y otras Entidades del ámbito de la docencia e investigación, con la realización de los consiguientes contratos basados puedan contratar el uso de una plataforma de gestión de eventos en modalidad “*Software as a Service*” (en adelante SaaS). Esta plataforma se establecerá como pieza fundamental para la gestión y difusión de eventos en las instituciones.

Los servicios requeridos, además de la explotación de la plataforma, deben incluir el mantenimiento correctivo y evolutivo de la propia plataforma ofertada, así como el soporte técnico de la misma.

La plataforma de publicación y gestión de eventos debe ser una herramienta online corporativa que permita a las instituciones crear y gestionar todos sus eventos de forma sencilla y diferenciada. Una solución en la nube que debe aportar como mínimo:

- Portal corporativo, adaptado a la imagen y con todos los eventos y URL propia. Proporcionar un panel de administración general para gestionar permisos y funcionalidad de la herramienta en la Entidad.
- Web del Evento. Permitiendo usar herramientas para crear la web del evento con personalización en estilos y contenidos. Facilitando la gestión del programa, ponentes, patrocinadores, mapas, etc. y permitiendo la integración con redes sociales.
- Gestión inscripciones gratuitas o de pago. Automatizando los procesos de gestión de inscripciones.
- Secretaría Técnica y Científica. Automatizando los procesos de recepción y validación de documentación por parte del comité científico y proporcionando herramientas para el uso por parte de la secretaria técnica de este tipo especializado de eventos.
- Debe poseer una API que permita extraer y explotar la información generada en los eventos creados por la Entidad y mostrarla en sus propias web o app.

3. Entidades participantes

El objeto del contrato y las Entidades participantes son las indicadas en la Letra “A.1 Objeto del contrato” del Cuadro de características del Pliego de Clausules Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Las Entidades que posteriormente se podrán adherir conforme el procedimiento fijado en el PCAP son los Centros de Investigación que formen parte de la institución de “Centres de Recerca de Catalunya (I-CERCA)”, Parques científicos, Centros universitarios de enseñanza superior de la “Associació de Centres Adscrits a les Universitats Públiques (ACAUP)” y Centros dependientes de los consorciados del CSUC, y Centros adheridos a la “Anella Científica”, relacionados en el siguiente enlace: <http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>

Posteriormente cada una de las Entidades, de acuerdo con sus necesidades de servicios de gestión de eventos y dentro del marco de la presente homologación, efectuará las peticiones de oferta a los proveedores homologados y articulará los contratos basados correspondientes en cada caso.

4. Informe de las compras realizadas

Los adjudicatarios deberán facilitar semestralmente al CSUC la información detallada de las compras realizadas por parte de las distintas Entidades, indicando la Entidad que las ha realizado, los servicios prestados, la fecha de entrega, el precio unitario y el total de los servicios contratados. Esta información será facilitada a la dirección de correo electrónico QoS@csuc.cat entre el 15 y el 30 de julio de cada año, entre el 15 y el 30 de enero de cada año, y también en otras ocasiones si el CSUC así lo requiere.

5. Estabilidad y actualización tecnológica

Durante el periodo de vigencia del acuerdo marco las Entidades participantes podrán realizar contratos basados sobre todo el catálogo de productos y servicios de esta licitación.

Durante el periodo de vigencia del acuerdo y de los distintos contratos basados que realicen las Entidades, estas podrán acceder a todas las nuevas funcionalidades y versiones que el proveedor introduzca sobre los productos de esta licitación, sin que esto suponga ningún coste adicional.

6. Condiciones de provisión del servicio

Los adjudicatarios de los contratos basados proveerán los servicios de acuerdo con las condiciones de entrega determinadas por la Entidad con la que ha firmado el contrato.

En todo caso, irán a cargo del adjudicatario los gastos que resulten del incumplimiento de las condiciones indicadas en el contrato o del incumplimiento de las instrucciones que a tal efecto le haya comunicado la Entidad contratante.

7. Disponibilidad, soporte y mantenimiento

7.1. Disponibilidad

La plataforma ofertada deberá estar disponible para su uso en modalidad SaaS en modalidad 24x7 los 365 días del año.

Los servicios de mantenimiento y soporte serán prestados por personal cualificado en los entornos tecnológicos descritos en el presente pliego. La prestación de los servicios podrá realizarse de forma remota utilizando medios telefónicos o electrónicos.

7.2. Soporte básico

Los servicios de soporte se prestarán en el horario entre las 09:00 y las 15:00 de lunes a viernes.

Fuera del horario anterior, las incidencias o solicitudes serán atendidas en horario de 24x7 por una persona o bien por un sistema informático que las recogerá generando las correspondientes alertas al equipo de soporte, e informando de todo ello a la persona que llame. De esta manera se prestará una atención y se contactará al solicitante lo antes posible.

Las solicitudes al servicio de soporte deben poder comunicarse a través de un sistema de tiques.

7.3. Soporte Premium

Además del soporte básico el licitador deberá ofrecer un servicio de soporte “Premium” anual para todos los administradores y organizadores de eventos, para garantizar la implantación y uso de la plataforma. Este soporte se ofrecerá en un horario de atención 12x7, entre las 08:00 y las 20:00 de lunes a domingo, con **un tiempo de respuesta inferior a tres horas desde el momento de recepción de la solicitud.**

Las solicitudes al servicio de soporte deben poder comunicarse a través de un número de teléfono y a través de un sistema de tiques indistintamente.

7.4. Soporte para grandes eventos

Además del soporte básico i “Premium” el licitador deberá ofrecer un servicio de soporte especial y puntual para cubrir grandes eventos, para todos los administradores y organizadores de eventos, para garantizar la implantación y uso de la plataforma. Este soporte se ofrecerá en un horario de atención 12x7, entre las 08:00 y las 20:00 de lunes a

domingo, con un tiempo de respuesta inferior a una hora y con soporte por parte del equipo técnico del proveedor desde el momento de recepción de la solicitud.

Las solicitudes al servicio de soporte deben poder comunicarse a través de un número de teléfono y a través de un sistema de tiques indistintamente.

7.5. Mantenimiento

Para la prestación de los servicios de mantenimiento de la plataforma se establece un horario entre las 21:00 y las 8:00 de lunes a viernes.

Este servicio comprende la puesta a disposición de las Entidades del software más actualizado para la plataforma de gestión en uso bajo modalidad SaaS a lo largo del periodo del contrato. Estas actualizaciones deben garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en las materias afectadas por protección de datos y propiedad intelectual.

Se incluyen en estos servicios la realización de actuaciones destinadas a resolver cualquier incidencia que afecte al entorno tecnológico descrito anteriormente.

8. Funcionalidades requeridas

Los requisitos funcionales básicos necesarios para la prestación del servicio de gestión de eventos universitarios a través de una plataforma explotada en modalidad SaaS, son los que se especifican en los siguientes apartados;

8.1. Requisitos generales

8.1.1. Multiplataforma

La plataforma de gestión de eventos deberá ser accesible desde los principales navegadores web, tales como Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer y Safari desde equipos basados en sistemas operativos Windows, MAC y Linux.

8.1.2. Conectividad web

La plataforma de gestión de eventos deberá ser accesible utilizando exclusivamente conectividad web http y https con el equipo cliente del usuario.

8.1.3. Software cliente

La plataforma de gestión de eventos deberá permitir el uso de esta sin necesidad de realizar un despliegue de software cliente previo al establecimiento de la comunicación.

8.1.4. Entorno web único

La plataforma de gestión de eventos deberá permitir el uso de una dirección URL del dominio Entidad.cat, Entidad.edu o Entidad.es facilitando la generación de espacios web y direcciones únicas para cada uno de los eventos gestionados por la plataforma.

En particular deberá para cada evento deberá permitir direcciones web del tipo *events.dominio_de_la_entidad/evento* o una URL propia para el evento.

8.1.5. Plataforma multi idioma

La plataforma de gestión de eventos deberá permitir el uso de al menos los idiomas: catalán, castellano, inglés, portugués e italiano en la publicación de contenidos, facilitando la gestión integrada del evento que requiera su publicación multi idioma.

Además, la plataforma de gestión de eventos deberá facilitar a las Entidades una herramienta online que permita fácilmente incorporar nuevos idiomas a partir de la traducción en esta herramienta de los textos de la plataforma en alguno de los anteriores idiomas.

8.1.6. Creación de subportales

Además del portal corporativo con todos los eventos de la Entidad, la plataforma ofrecerá la posibilidad de crear subportales con portadas que incluyan eventos segmentados.

La plataforma también ofrecerá la posibilidad de crear Widgets con listados de eventos segmentados que puedan integrarse en otras webs de la Entidad.

8.1.7. Adaptación a entornos móviles

La plataforma de gestión de eventos deberá permitir el uso de plantillas tanto destinada al portal como a cada uno de los eventos con características “*Web Responsive Design (WRD)*” que permitan la adaptación a diferentes entornos móviles.

8.1.8. Aplicaciones para la Movilidad

La plataforma de gestión de eventos deberá permitir la generación de aplicaciones personalizables por Entidad con todos los eventos de la Entidad, o incluso para un solo evento, como mínimo incluyendo el logo y color corporativo de la Entidad.

Las aplicaciones deben estar disponibles para descarga en dispositivos móviles con sistema operativo IOS y Android desde los principales almacenes de aplicaciones, como Google Playstore y Apple Store.

El proveedor deberá indicar en su oferta el grado de personalización posible además de las funcionalidades asociadas a estas aplicaciones, como por ejemplo mensajería, notificaciones PUSH, inscripciones, y acreditación de asistentes mediante códigos QR.

8.1.9. Manual de Usuario

La plataforma de gestión de eventos deberá disponer de un manual de usuario que facilite su utilización a los diferentes perfiles de usuario con acceso a la misma. En particular al administrador de la plataforma en la Entidad, a los administradores de eventos y a los gestores económicos de la información contable de los distintos eventos.

8.1.10. Protección de Datos de Carácter Personal

El proveedor de la plataforma de gestión de eventos deberá garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, debiendo indicar en su oferta las medidas de seguridad adoptadas a tal efecto.

Además, la plataforma ofrecerá una herramienta para la generación de políticas de protección de datos para la plataforma y para los eventos en concreto. Ha de permitir la creación de distintos tipos de solicitudes de consentimiento, pudiendo indicar los datos del responsable, la finalidad, los destinatarios, los derechos, otros puntos adicionales y, en general, todos los requeridos por la legislación; todo ello con el fin de generar los textos legales de capa 1 y capa 2. La plataforma ha de generar también los envíos de correo automatizados en cada caso destinados a los usuarios afectados, incluyendo el responsable del tratamiento de datos de la universidad.

8.1.11. Propiedad Intelectual

El proveedor de la plataforma de gestión de eventos deberá garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual, debiendo indicar en su oferta las medidas de seguridad adoptadas a tal efecto.

Las Entidades y los organizadores de los eventos serán los titulares de todos los derechos de propiedad intelectual de los contenidos.

8.2. Requisitos asociados a la administración

8.2.1. Gestión de contenidos

La plataforma de gestión de eventos facilitará la actualización de los contenidos publicados en el espacio web destinados a la primera página de la plataforma.

8.2.2. Comunicación mediante correo electrónico

La plataforma de gestión de eventos facilitará la comunicación con los diferentes colectivos e individuos interesados en cada evento mediante correo electrónico, permitiendo el uso como remitente de direcciones de correo en los dominios que designen las Entidades y centros adheridos al presente servicio.

8.2.3. Gestión de usuarios

La plataforma de gestión de eventos facilitará la gestión de diferentes perfiles y la generación de usuarios individuales asociados a estos roles según corresponda. En particular los siguientes roles:

- **Administrador general de la plataforma:** podrá configurar todos los aspectos transversales de la plataforma, gestionar usuarios y en general llevar a cabo todas las acciones necesarias para la personalización, gestión y configuración de la plataforma en su nivel más general.
- **Administrador económico:** podrá acceder y gestionar todo lo relativo al pago de eventos en la plataforma.
- **Organizador de eventos:** tendrá todos los permisos para editar y gestionar un evento. A su vez podrá crear roles con permisos específicos sobre tareas concretas del evento.

8.2.4. Autenticación

La plataforma deberá permitir la autenticación, a criterio de la Entidad:

- a) Mediante el Servicio de Identidad para la comunidad universitaria y de investigación catalana, basado en la federación UNIFICAT, para aquellas Entidades adscritas a esta

federación. En la siguiente URL se puede encontrar más información de la federación:
<http://www.csuc.cat/es/investigacion/federacion-de-identidades-unificat>

- b) Mediante el Servicio de Identidad de RedIRIS (SIR) basado en la federación de identidades de sus instituciones afiliadas. En la siguiente URL se puede encontrar más información de la federación: *<https://www.rediris.es/sir/index.html.es>*

8.2.5. Personalización

La plataforma de gestión de eventos facilitará la personalización de los diferentes eventos a incorporar por la Entidad.

Entre otras funcionalidades deberá tener la capacidad para los eventos:

- Personalización con CSS.
- Eventos multi idioma.
- Selección de plantillas de estilo.
- Mapa personalizado.
- Menú personalizado.
- Creación de nuevas páginas.
- Formularios de inscripción personalizados.

La plataforma deberá permitir seleccionar diversas plantillas para el evento que se está preparando, a la vez que previsualizar el evento con cada una de ellas para finalmente seleccionar la plantilla a aplicar.

La librería de plantillas disponible deberá incluir plantillas que se adapten a todo tipo de pantallas, y deberá tener la capacidad de incluir la opción de recibir Donaciones para en los eventos.

Deberá contar al menos con un evento de tipo general y un evento de tipo agenda con un formato sencillo parecido a una ficha tal como se describen a continuación.

Evento tipo general

Los eventos de tipo general poseen una web específica con una barra tipo pestañas para navegar entre las distintas secciones informativas referentes al mismo, tales como el programa, los ponentes, la documentación subida, los patrocinadores... entre otras.

Evento tipo agenda

Un evento tipo agenda muestra toda la información dentro de una única ficha, sin subniveles de información ni cambios de página. Este tipo de eventos no permite la opción de inscripción ni la subida de documentación.

El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de personalización de la plataforma para cada uno de los tipos de eventos a gestionar.

8.3. Requisitos asociados a la organización del evento

8.3.1. Gestión de contenidos

La plataforma de gestión de eventos facilitará la actualización de los contenidos publicados en el espacio web destinado a cada evento. Estos contenidos podrán incluir tanto elementos asociados a las secciones más comunes en los eventos como la integración con redes sociales sobre las que se difunda el evento.

Permitirá publicar, a criterio de la Entidad, los nuevos eventos en los canales oficiales de las Entidades en las redes sociales (Facebook, Twitter o Google+) automatizando así la difusión.

Para la publicación de los nuevos eventos, la plataforma deberá tener la capacidad de generar automáticamente canales RSS, o canales de suscripción de noticias (para los eventos próximos, eventos por localización, por categoría, por facultad o incluso uno propio por evento) y permitir exportar estos canales RSS a envíos a redes sociales de forma automática.

El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de gestión de contenidos de la plataforma asociadas a cada evento.

8.3.2. Proceso de Inscripción

La plataforma de gestión de eventos facilitará la automatización del proceso de inscripción, gestionando al menos: aforo, plazos y diferentes tipos de inscripción (con registro, con registro en otra página web, sin registro, de pago, gratuita...) y control de asistencia. La comunicación con los diferentes colectivos e individuos interesados en la inscripción de cada evento se realizará mediante correo electrónico, permitiendo el uso de mensajes personalizados por la Entidad.

La plataforma debe proporcionar la inscripción en nombre de otra persona, así com la funcionalidad de inscripciones múltiples, o incluso inscripciones masivas a partir de ficheros CSV.

8.3.3. Convocatoria de ponencias (*Call for Papers*)

La plataforma de gestión de eventos facilitará la automatización de los procesos de invitaciones de tipo convocatoria de ponencias (“*call for papers*”) en los eventos que así lo requieran.

Del mismo modo, la plataforma facilitará la gestión automatizada de la recepción de respuestas tanto mediante datos en formularios como el envío de documentación en formato electrónico.

Así mismo, la plataforma facilitará los procesos de evaluación de contribuciones por temáticas y con distintos tipos de validadores.

8.3.4. Gestión Documental

La plataforma de gestión de eventos facilitará la automatización de los procesos de gestión documental asociados a los documentos electrónicos recibidos. El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de gestión de documental y flujos (“*workflow*”) de la plataforma.

8.3.5. Web propia y difusión de los eventos

Entre otras funcionalidades la plataforma deberá tener la capacidad de:

- Creación de la Web del evento y difusión.
- Generación de una APP con Push integrado a nivel de evento.
Configuración del dominio para cada evento.
- Disponer de una API de integración con la App CRUE.
- Posibilidad de URLs cortas personalizables.

El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de personalización de la plataforma para cada uno de los tipos de eventos a gestionar.

La plataforma ofrecerá un entorno para desarrolladores con APIs para la búsqueda de eventos y para otras funcionalidades que sean de interés para las universidades, incluyendo, al menos, una API para integración con el proyecto APP CRUE y una API para la integración de la gestión económica.

8.4. Requisitos asociados a la gestión económica

8.4.1. Gestión de pagos

La plataforma de gestión de eventos facilitará la realización por medios electrónicos de pagos vinculados a la inscripción de un usuario a un evento determinado. El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de gestión de pagos de la plataforma.

8.4.2. Medios de Pago

La plataforma de gestión de eventos facilitará la realización de pagos en cada evento haciendo uso de diferentes medios electrónicos. Deberá funcionar con al menos los siguientes métodos de pago:

- Paypal
- Tarjeta
 - Servired - RedSys (VISA y Mastercard)
 - CECA (VISA, Mastercard, American Express)
 - ELAVON (Banco Santander)
 - OpenPay
 - AddOn Payments
- Transferencia bancaria

Además, deberá tener la capacidad de venta de productos y servicios durante la inscripción.

El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de integración y uso con diferentes TPV, pasarelas de pago u otros medios admitidos.

8.4.3. Tienda on-line

La plataforma de gestión de eventos facilitará la realización por medios electrónicos de pagos vinculados a productos o servicios vinculados a un evento determinado. El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades de gestión de elementos tipo tienda on-line de la plataforma.

8.4.4. Gestión de la información económica e informes

La plataforma de gestión de eventos facilitará la consulta de los datos más relevantes vinculados a la gestión económica, así como la generación de informes y estadísticas asociadas a la gestión de un evento. Al menos los deberán estar disponibles los siguientes informes:

Los Administradores de la plataforma podrán al obtener:

- Estadísticas generales: número de eventos de pago creados, inscripciones vendidas, recaudación total y del año en curso;
- Estadísticas de Evento: cuál ha logrado mayor recaudación; cuál ha logrado vender más inscripciones de pago;
- Acceso a la información de los Administradores económicos si deciden actuar con ese rol.

Los Administradores económicos de la plataforma podrán al obtener:

- Lista de Centros de gasto y Eventos relacionados con cada uno;
- Lista de operaciones de venta y pago de un Evento:
 - comprador, fecha, importe y divisa;
 - tipos de inscripción o productos adquiridos;
 - cambios de estado del pago (pendiente, validado, rechazado)
- Listado de Eventos:
 - código, título y fechas de inicio y fin de celebración y de inscripción;
 - organizadores del Evento;
 - visitas a la web;
 - inscripciones y recaudación de cada una;
 - venta de productos y recaudación;
- Listado de facturas filtrados por emisor, centro de gasto o intervalo de fechas de emisión, con estos datos:
 - enlace a PDF para descargar;
 - botón de acción para borrar una factura;
- Datos generales de pagos:
 - medio de pago;
 - pagador;
 - importe de cada operación e importe total.

El proveedor deberá indicar en su oferta las capacidades en materia de información económica de la plataforma.

8.4.5. Gestión de la facturación de los eventos

A requerimiento de la Entidad, el adjudicatario realizará la gestión económica de los eventos. El coste de este servicio se basará en un coste máximo fijo por evento más un tanto por ciento sobre el ingreso total del evento.

8.4.6. Servicio de gestión externa de la facturación para inscripciones a eventos

Las empresas homologadas deberán proporcionar, si así lo solicita alguna de las Entidades, el servicio de gestión de la facturación de los cobros hechos a través de su plataforma de gestión de eventos.

Este servicio consistirá, como mínimo, en:

- Cobro de las cuotas de inscripción y posterior liquidación de los importes con la Entidad contratante, previo descuento de las comisiones de gestión pactadas
- Emisión de las facturas de las inscripciones de forma automática al completarse el pago de la inscripción
- Emisión anticipada de facturas, a requerimiento de la persona inscrita, en aquellos casos que sea requisito previo al pago por parte de la institución / empresa a la que pertenece la persona inscrita
- Rectificación y / o modificaciones de las facturas a requerimiento de las personas inscritas (correcciones de errores o modificaciones de datos).

8.4.6.1. Requerimientos de inicio del servicio

Las empresas deberán proporcionar este servicio desde el inicio de la contratación. Se establece un periodo de transición de 6 meses durante el cual la atención a consultas de inscritos sobre pagos y facturas, así como las consultas y peticiones que provengan de la Universidad, se podrán atender por correo electrónico. Pasado este plazo la empresa deberá tener habilitado un canal electrónico que permita:

- La entrada de la petición, por parte del inscrito y / o Universidad, mediante un formulario o procedimiento similar, que asegure que éste introduce todos los datos necesarios para identificar y entender su petición, así como identificar la transacción / inscripción sobre la que quiere hacer la solicitud.
- Dejar constancia de todos los mensajes y respuestas que pertenecen a la misma petición.
- Dejar constancia de la fecha y hora en que se inicia la petición, así como de cada uno de los mensajes que envían y reciben las partes, a fin de verificar el cumplimiento de plazos de respuesta. Estos plazos no podrán ser en ningún caso superior a 5 días hábiles para los siguientes supuestos:
 - Emisión de facturas anticipadas
 - Devolución de inscripciones (sólo a requerimiento de la Universidad)
 - Modificación de datos del titular (Razón social, dirección, NIF ...)
 - Cálculo del importe de la liquidación para la factura a presentar por la Universidad

En el resto de los supuestos el plazo máximo será de 10 días hábiles.

Todos los plazos empezarán a contar a partir de la fecha en que el solicitante haya aportado todos los datos necesarios para que se pueda atender su petición.

8.5. Otras funcionalidades

Además de las anteriores, la plataforma debe de disponer de las siguientes funcionalidades:

8.5.1.1. Mensajería

Posibilidad de enviar mensajes masivos a los inscritos a partir de criterios de selección:

- Mensaje a todos los inscritos.
- Mensaje a inscritos que no han completado el pago.
- Mensajes vinculados a la presentación de documentación científica:
 - Usuarios que han presentado abstracts.
 - Usuarios que tienen abstracts pendientes.
 - Usuarios que tienen abstracts confirmados.
 - Usuarios que tienen abstractos rechazados.
 - Usuarios que han enviado comunicaciones.
 - Usuarios que tienen comunicaciones pendientes.
 - Usuarios que tienen comunicaciones confirmadas.
 - Usuarios que tienen comunicaciones rechazadas.

Posibilidad de personalizar el texto del mensaje de inscripción, habilitando o deshabilitando las siguientes funciones.

8.6. Funcionalidades que deberán incorporarse

Las siguientes funcionalidades deberán estar disponibles en la plataforma en un **plazo máximo de 24 meses** en caso de no existir en el momento del inicio del contrato sin que representen un coste adicional para las Entidades hayan suscrito o suscriban un contrato basado en el acuerdo marco.

8.6.1.1. Mensajería

Posibilidad de enviar mensajes masivos a los inscritos a partir de criterios de selección:

- Mensaje a todos los inscritos.
- Mensaje a inscritos que no han completado el pago.
- Mensajes vinculados a la presentación de documentación científica:
 - Usuarios que han presentado abstracts.
 - Usuarios que tienen abstracts pendientes.

- Usuarios que tienen abstracts confirmados.
- Usuarios que tienen abstractos rechazados.
- Usuarios que han enviado comunicaciones.
- Usuarios que tienen comunicaciones pendientes.
- Usuarios que tienen comunicaciones confirmadas.
- Usuarios que tienen comunicaciones rechazadas.
- Posibilidad de personalizar el mensaje de inscripción, habilitando o deshabilitando las siguientes funciones:
- Incorporación de código QR para validación de asistencia al mensaje de confirmación de inscripción.
- Personalizar el texto del mensaje de inscripción.
- Posibilidad de programar los mensajes para que sean enviados en días y horas determinados.
- Posibilidad de enviar documentos adjuntos
- Posibilidad de enviar mensajes solo a las personas que tienen la entrada validada (QR leído).

8.6.1.2. Contenidos

Incrustación de ventana de streaming a través de Facebook Live y Youtube.

8.6.1.3. Gestión de usuarios

Incorporar al perfil de administrador del dominio de la posibilidad de modificar los datos de usuarios registrados (correo electrónico, nombre...).

Incorporar al perfil de administrador de la web (organizador del evento) la posibilidad de cancelar la inscripción de usuarios.

8.6.1.4. Gestión de asistentes

Validación de asistencia para personas que no llevan la entrada con el código QR. Puede ser a partir del nombre a través de una interfaz web.

Posibilidad de activar validación múltiple, de forma que quede registrado fecha y hora de cada momento en que se valida el acceso.

8.6.1.5. inscripciones

Creación de códigos promocionales para cada evento, que permitan configurar descuentos en el precio de inscripción de hasta el 100%

9. Servicios y funcionalidades requeridos

Este punto identifica los servicios solicitados para el uso de la plataforma de gestión de eventos cuyos entornos tecnológicos y requisitos funcionales se han descrito anteriormente.

La prestación de todos los servicios se realizará mediante los protocolos de actuación acordados con las personas responsables designadas por cada Entidad o institución que habitualmente será con el director de la Unidad de gestión de aplicaciones del área TIC de la institución. El seguimiento global del proyecto se realizará en coordinación con la Dirección del Área TIC de la Institución.

Los servicios solicitados se dividen en aquellos servicios que son de oferta obligatoria por parte del licitador y aquellos servicios que son de oferta opcional por parte del licitador. Todos los servicios son de suscripción opcional por parte de las Entidades.

El licitador en su oferta económica deberá proporcionar un precio máximo (o un descuento mínimo) para todos aquellos servicios de oferta obligatoria, y podrá proporcionar un precio máximo (o un descuento mínimo) para todos aquellos servicios de oferta opcional.

	PROPUESTA DE SERVICIOS BÁSICOS (DE OFERTA OBLIGATORIA).
1	LICENCIA BÁSICA (Debe incluir capacidad de Administración, de Gestión económica, y de Web, difusión y Apps).
2	SEGUNDA INSTANCIA (Para misma institución).
3	Set-up de la plataforma, formación inicial on-line y sesión mínima de 1,5 horas de videoconferencia.
4	Formación on-line, incluyendo acceso a material (duración entre 90 i 180 minutos).
5	Formación presencial adicional en jornada de mañana o tarde (mínimo 4 h).
6	Desarrollo de módulos a medida.
7	Servicio de Soporte de secretaria técnica.
8	Servicio de Diseño de eventos.

9	Servicio de Consultoría.
10	Servicio de soporte anual "Premium".
11	Servicio de soporte puntual para grandes eventos.
12	Pack de creación de subportales y widgets (hasta 10 multiportadas).
13	Pack de creación de subportales y widgets (más de 10 multiportadas).
14	Servicio de gestión de la facturación de los eventos (coste fijo por evento).
15	Servicio de gestión de la facturación de los eventos (porcentaje del ingreso total del evento).
16	Generación de App para un evento (no se mantiene después del evento).
17	Generación de App para todos los eventos de una Entidad.
18	Mantenimiento de App para todos los eventos de una Entidad.
19	Acceso a las APIs de Datos generales, AppCRUE, Económica, Científica, y otras que puedan desarrollarse.
	PROPUESTA DE PACKS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (DE OFERTA OPCIONAL).
20	opción 1 (debe incluir como mínimo licencia básica, pack de subportales, soporte técnico y sesiones formativas) *.
21	opción 2 (debe incluir como mínimo adicionalmente a lo incluido en la opción 1 servicios de consultoría) *.
22	opción 3 (debe incluir como mínimo adicionalmente a la opción 2 servicios de diseño de eventos) *.
	* El ofertante debe detallar los servicios incluidos en cada uno de los packs ofertados.

Además de los servicios de oferta obligatoria y de oferta opcional demandados, el licitador podrá ofrecer propuestas opcionales complementarias e indicar su precio máximo. Estos servicios adicionales no se valoran.

10. Contenido de las ofertas

Los licitadores deberán presentar sus ofertas mediante una memoria técnica y una oferta económica tal como se describe a continuación:

10.1. Contenido de la memoria técnica

Los licitadores deberán presentar una memoria técnica que se estructurará de acuerdo con lo siguiente:

Resumen ejecutivo no superior a cinco páginas destacando las características, funcionalidades y propuestas de valor más relevantes de la solución y servicios incluidos.

Cuerpo de la propuesta técnica no superior a cincuenta páginas siguiendo el índice de este pliego donde en cada punto del índice el licitador describirá primero como su solución cumple con todas las funcionalidades exigidas en el pliego y a continuación describirá otras funcionalidades de interés que su solución posea.

En particular en el punto 9 “Servicios y funcionalidades requeridos” el licitador debe describir detalladamente como su solución satisface todos los servicios de oferta obligatoria, y los de oferta opcional en caso de que los ofrezca.

Los licitadores podrán añadir cualquier otra información que crean de interés o relevante en documentos anexos a la propuesta técnica, siempre que la misma tenga relación con los aspectos técnicos de su oferta, y no haga referencia a los aspectos económicos de la misma. Los Anexos son en formato y dimensión libres.

10.2. Contenido de la oferta económica

Los licitadores deberán aportar su oferta económica mediante la presentación del documento Excel “Oferta económica” donde proporcionarán un precio máximo (o un descuento mínimo) para todos aquellos servicios y características de oferta obligatoria, y podrán proporcionar un precio máximo (o un descuento mínimo) para todos aquellos servicios y características de oferta opcional.

El proveedor a lo largo del contrato y prórrogas no podrá incrementar más de un diez por ciento (10%) los precios proporcionados en su oferta económica.

El contenido de las ofertas económicas se detalla en el apartado **XX** “*Contenido y características del Sobre B*” del PCAP.