

Pliego de prescripciones técnicas que regulan el Acuerdo Marco de homologación de un proveedor de una plataforma de gestión de eventos y servicios asociados

Barcelona, 11 de febrero de 2019

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

Sumario

Sumario.....	2
1. Antecedentes	5
2. Objetivos y Alcance.....	5
3. Entidades participantes	6
4. Informe de las compras realizadas	7
5. Estabilidad y actualización tecnológica.....	7
6. Condiciones de provisión del servicio	7
7. Disponibilidad, soporte y mantenimiento.....	8
7.1. Disponibilidad	8
7.2. Soporte básico	8
7.3. Soporte Premium	8
7.4. Soporte para grandes eventos	8
7.5. Mantenimiento	9
8. Funcionalidades requeridas	9
8.1. Requisitos generales	9
8.1.1. Multiplataforma	9
8.1.2. Conectividad web	9
8.1.3. Software cliente	10
8.1.4. Entorno web único	10
8.1.5. Plataforma multi idioma	10
8.1.6. Creación de subportales	10
8.1.7. Adaptación a entornos móviles	10
8.1.8. Aplicaciones para la Movilidad	11
8.1.9. Manual de Usuario	11

8.1.10. Protección de Datos de Carácter Personal	11
8.1.11. Propiedad Intelectual	11
8.2. Requisitos asociados a la administración	12
8.2.1. Gestión de contenidos	12
8.2.2. Comunicación mediante correo electrónico	12
8.2.3. Gestión de usuarios	12
8.2.4. Autenticación	14
8.2.5. Personalización	15
8.3. Requisitos asociados a la organización del evento	16
8.3.1. Gestión de contenidos	16
8.3.2. Proceso de Inscripción	16
8.3.3. Convocatoria de ponencias (<i>Call for Papers</i>)	17
8.3.4. Gestión Documental	17
8.3.5. Web propia y difusión de los eventos	17
8.4. Requisitos asociados a la gestión económica	18
8.4.1. Gestión de pagos	18
8.4.2. Medios de Pago	18
8.4.3. Compra de productos adicionales a una inscripción (tienda on-line)	18
8.4.4. Gestión de la información económica e informes	19
8.4.5. Servicio de gestión externa de la facturación para inscripciones a eventos	20
8.5. Otras funcionalidades	21
8.6. Funcionalidades que deberán incorporarse	21
9. Servicios y funcionalidades requeridos	23
9.1. Migración de datos	24
10. Contenido de las ofertas	24
10.1. Contenido de la memoria técnica	24
10.2. Contenido de la oferta económica	25

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.

2. Objetivos y Alcance

El objetivo de esta licitación es la homologación de un proveedor, una plataforma de gestión de eventos y precios máximos de diversos servicios 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 de 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 propia 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 Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

- Universitat de Barcelona (UB)
- 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 Entidad 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)”, 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 y dentro del marco de la presente homologación, efectuarán las peticiones de oferta a los proveedores homologados y articularán 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 1 y el 15 de julio de cada año, entre el 1 y el 15 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 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 servicios 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 firmen 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 y 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 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 consiste en 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 en sus versiones soportadas y 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 poder ser usada 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 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, deberá facilitar a las Entidades una herramienta online que permita fácilmente incorporar nuevos idiomas a partir de la traducción 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 destinadas al portal como a cada uno de los eventos con características “*Web Responsive Design (WRD)*” que permitan la adaptación a diferentes dispositivos 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 Entidad.

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 permitirá 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 permitirá la comunicación mediante correo electrónico con los diferentes colectivos e individuos interesados en cada evento, permitiendo el uso como remitente de direcciones de correo en los dominios que designen las Entidades participantes que contraten presente el servicio.

8.2.3. Gestión de usuarios

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

Rol participante (persona que se inscribe a un evento): acceso a funcionalidades para el usuario que se inscribe.

Rol organizador: usuario que gestiona y mantiene eventos. Cada evento ha de poder tener usuarios organizadores que puedan:

- Crear comités: Sería necesario poder dar permisos diferentes para los diferentes comités de la actividad: comité organizador, comité científico, ...
- Crear inscripciones al evento.
- Crear la web del evento.
- Duplicar eventos para una nueva edición.

Rol contable:

- Gestionar los pagos de un evento.
- Emitir facturas.
- Estadísticas sobre lo facturado.
- Listados configurables y posibilidad de exportarlos a Excel o fichero CSV (separado por comas).

- Asignar receptor de pago.
- Gestionar las políticas de pago y devoluciones de un determinado evento.

Rol administrador de la plataforma:

- Dar de alta usuarios y gestión de permisos.
- Configurar datos / tablas genéricas de la plataforma.
- Ver la lista de los eventos.
- Simular otros usuarios (para poder entender el problema que plantean en caso de incidencias).

Además, debe de ser posible:

- **Inscripción pública sin necesidad de sesión, pero también con sesión.**
 - Al hacer una inscripción no es necesario tener sesión, pero la aplicación debe detectar si el usuario ya se ha inscrito antes en la plataforma.
 - Se debe poder hacer inscripción con sesión, pero también de forma pública.
 - Se debe poder hacer una inscripción para "múltiples inscritos", es decir, que una secretaria pueda inscribirse en nombre de varios asistentes de golpe a un evento.
- **Rol contable o Administrador económico:**
 - Asigna los receptores de pago a los eventos.
 - Gestiona los pagos de un evento.
 - "puede hacer facturas".
 - Tiene acceso a listados y estadísticas contables.
- **Rol organizador:**
 - Organiza eventos.
 - Programa.
 - Ponentes.
 - Patrocinadores.
 - Fechas.
 - Archivos.
 - Diseño.
 - Publica noticias en las redes sociales.
 - Puede ceder la administración a otros usuarios.
 - Puede crear comités para la gestión del evento.
 - Puede enviar notificaciones a las Apps.
 - Activar modo multi idioma.
 - Personalizar la URL.
 - Configurar Google Analytics.

- Gestiona las inscripciones: hace los formularios de inscripciones.
 - Hace la venta de productos.
 - Envía correos a los asistentes.
 - Gestiona los diplomas y acreditaciones.
 - En el caso en el que los participantes aporten documentación:
 - "call for papers".
 - Recepciona la documentación.
 - Gestiona el formulario de subida.
 - Revisa documentación recibida.
 - Asigna a otros usuarios la opción de revisar la documentación recibida.
- **Rol administrador:**
 - Gestiona las "tablas generales" de la plataforma.
 - Directorio de sitios.
 - Configuración LDAP.
 - Visibilidad a portales de eventos compartidos.
 - Google Analytics.
 - Servidor de correo.
 - RSS.
 - Gestión de widgets.
 - API keys.
 - Gestiona los usuarios asignados a cada rol de la plataforma.
 - Gestiona las plantillas disponibles (diseño).
 - Hace las altas / bajas de los receptores de pago.
 - Simular usuarios.
 - Gestiona todas las opciones de cobertura legal de la plataforma.
 - **Rol participante (persona que se inscribe a un evento):**
 - La aplicación debe comportarse como un portal donde el inscrito pueda:
 - Acceder con un usuario / password que reciba por correo.
 - Consultar notificaciones.
 - Cancelar entradas.
 - Ampliar sus entradas con compras de productos adicionales.
 - Modificar sus datos personales.

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>
- c) Mediante validación contra el LDAP de usuarios de la Entidad.
- d) Los usuarios externos a las Entidades deberán poder entrar mediante un usuario y contraseña que la plataforma les genere.

8.2.5. Personalización

La plataforma de gestión de eventos permitirá 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 permitirá 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 y Twitter) 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 permitirá 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 permitir la inscripción en nombre de otra persona, así como la funcionalidad de inscripciones múltiples, o incluso inscripciones masivas a partir de ficheros CSV.

Es necesario que, en el proceso de inscripción, se permita configurar y adquirir productos adicionales con coste diferenciado de la inscripción o sin él (productos de merchandising, cenas, visitas culturales, etc.).

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

La plataforma de gestión de eventos permitirá 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 permitirá la gestión automatizada de la recepción de respuestas tanto mediante datos en formularios como el envío de documentación en formato electrónico.

Así mismo, permitirá 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 permitirá 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*”).

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 en portales de eventos universitarios.
- 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 API para la búsqueda de eventos y para otras funcionalidades que sean de interés para las Entidades, 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 permitirá la realización por medios electrónicos de pagos vinculados a la inscripción de un usuario a un evento determinado.

Además, ha de ser posible que un usuario puede mantener la inscripción por un periodo limitado de tiempo en caso de no haber finalizado el pago y posteriormente, continuar con el proceso de pago de la inscripción. También ha de poder añadir productos adicionales y realizar el pago a posteriori de realizar la compra de la inscripción. Es decir, se puede retomar el pago de una inscripción y se pueden añadir productos a posteriori.

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 permitirá la realización de pagos en cada evento haciendo uso de diferentes medios electrónicos. Deberá aceptar al menos los siguientes:

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

En el caso de pagos por transferencia, el sistema ha de facilitar información al usuario de qué referencia ha de introducir para facilitar el posterior cuadro contable.

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. Compra de productos adicionales a una inscripción (tienda on-line)

La plataforma de gestión de eventos permitirá la realización por medios electrónicos de pagos de 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 permitirá 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 de 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.

La herramienta ha de permitir configurar qué campos se extraen en listados, que también puedan ser exportados a Excel.

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

La empresa homologada deberá 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. 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.

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 Entidad / 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).

8.4.5.1. Requerimientos de inicio del servicio

Las empresas deberán proporcionar este servicio desde el inicio de la contratación. Se establece un periodo de transición de seis meses durante el cual la atención a consultas de inscritos sobre pagos y facturas, así como las consultas y peticiones que provengan de la Entidad, 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 Entidad, 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 cinco días hábiles para los siguientes supuestos:
 - Emisión de facturas anticipadas.

- Devolución de inscripciones (sólo a requerimiento de la Entidad).
- Modificación de datos del titular (Razón social, dirección, NIF ...).
- Cálculo del importe de la liquidación para la factura a presentar por la Entidad.

En el resto de los supuestos el plazo máximo será de diez 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.

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 de la plataforma 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 que se solicitan 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 Entidad que habitualmente será con el director de la Unidad de gestión de aplicaciones del área TIC de la Entidad. El seguimiento global del proyecto se realizará en coordinación con la Dirección del Área TIC de la Entidad.

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.

CRITERIOS ECONÓMICOS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EVENTOS	
	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 Entidad).
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 e integración con otras plataformas de la entidad.
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.
20	<p>PROPUESTA DE PACK DE SERVICIOS (DE OFERTA OPCIONAL).</p> <p>Pack consistente en los siguientes servicios:</p> <p>LICENCIA BÁSICA (Debe incluir capacidad de Administración, de Gestión económica, y de Web, difusión y Apps).</p> <p>Formación on-line, incluyendo acceso a material (duración entre 90 i 180 minutos).</p> <p>Formación presencial adicional en jornada de mañana o tarde (mínimo 4 h).</p> <p>Servicio de soporte anual "Premium".</p> <p>Pack de creación de subportales y widgets (más de 10 multiportadas).</p> <p>Acceso a las APIs de Datos generales, AppCRUE, Económica, Científica, y otras que puedan desarrollarse.</p> <p>* El ofertante debe detallar los servicios incluidos en el pack ofertado.</p>

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.

9.1. Migración de datos

A través de los servicios anteriormente ofertados por el licitador, en particular del *Servicio de Consultoría* y del *Servicio de desarrollo de módulos a medida e integraciones con otras plataformas de la Entidad*, el proveedor ha de ofrecer el Servicio de migración a la plataforma de los datos que las Entidades tengan en sus plataformas actuales, referente al contenido web, inscripciones, ventas, comités, etc. de manera que se puedan atender peticiones de certificación respecto a participación en eventos anteriores. Se deben mantener las URL de los eventos existentes en las plataformas actuales de las Entidades.

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:

- a) Como su solución cumple con todas las funcionalidades exigidas en el pliego.
- b) 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.

LA MEMORIA TÉCNICA NO DEBE INCLUIR ASPECTOS ECONÓMICOS.

10.2. Contenido de la oferta económica

Los licitadores deberán aportar su oferta económica mediante la presentación del documento Excel “Oferta económica”.

Este documento indica los valores máximos permitidos (columna PRECIOS MÁXIMOS) para los distintos servicios indicados en 9. *Servicios y funcionalidades requeridos*.

El licitador proporcionará precios máximos (o un descuento mínimo) en la columna PRECIOS MÁXIMOS OFERTADOS para todos aquellos servicios y características de oferta obligatoria, y podrá proporcionar, en la misma columna, un precio máximo para todos aquellos servicios y características de oferta opcional.

Los PRECIOS MÁXIMOS OFERTADOS que el licitador proponga no podrán superar los PRECIOS MÁXIMOS indicados. Igualmente, el descuento mínimo propuesto por el licitador para el criterio 2 (*Segunda instancia para misma Entidad*) no podrá ser inferior al indicado en el mismo.

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

La valoración de las ofertas económicas presentados ser realizará aplicando las siguientes formulas:

a) Si el criterio es un precio o un porcentaje (criterios 1 a 20, excepto 2)

Puntos = Puntuación máxima del criterio * (Precio mínimo ofertado / Precio que se valora)

Si alguno de los precios ofertados es cero el criterio obtendrá la máxima puntuación.

b) Si el criterio es un porcentaje de descuento (criterio 2)

Puntos = Puntuación máxima del criterio * (100 - Descuento máximo ofertado) / (100 - Descuento que se valora)

Si el porcentaje de descuento ofrecido es del 100% el criterio obtendrá la máxima puntuación.

El contenido de las ofertas económicas se detalla en el apartado “*W.1. oferta económica*” del PCAP.