

Plec de prescripcions tècniques que regulen l'Acord Marc d'homologació d'un proveïdor d'una plataforma de gestió d'esdeveniments i serveis associats

Barcelona, 28 de març de 2019

| | |
|--|--|
| <p>Validat per,</p>  <p>Consorti de Serveis Universitaris de Catalunya</p> | <p>Aprovat per,</p>  |
|--|--|

sumari

| | |
|--|----|
| 1. Antecedents | 5 |
| 2. Objectius i Abast..... | 5 |
| 3. Entitats participants..... | 6 |
| 4. Informe de les compres realitzades..... | 7 |
| 5. Estabilitat i actualització tecnològica | 7 |
| 6. Condicions de provisió del servei..... | 7 |
| 7. Disponibilitat, suport i manteniment..... | 7 |
| 7.1. Disponibilitat | 7 |
| 7.2. Suport bàsic | 8 |
| 7.3. Suport Premium | 8 |
| 7.4. Suport per a grans esdeveniments | 8 |
| 7.5. Manteniment | 8 |
| 8. funcionalitats requerides | 9 |
| 8.1. Requisits generals | 9 |
| 8.1.1. Multiplataforma | 9 |
| 8.1.2. Connectivitat web | 9 |
| 8.1.3. Programari client | 9 |
| 8.1.4. Entorn web únic | 9 |
| 8.1.5. Plataforma multi idioma | 10 |
| 8.1.6. Creació de Subportals | 10 |
| 8.1.7. Adaptació a entorns mòbils | 10 |
| 8.1.8. Aplicacions per a la Mobilitat | 10 |
| 8.1.9. Manual d'Usuari | 10 |

| | |
|---|----|
| 8.1.10. Protecció de dades de caràcter personal | 11 |
| 8.1.11. propietat Intel·lectual | 11 |
| 8.2. Requisits associats a l'administració | 11 |
| 8.2.1. Gestió de continguts | 11 |
| 8.2.2. Comunicació mitjançant correu electrònic | 11 |
| 8.2.3. Gestió d'usuaris | 12 |
| 8.2.4. Autenticació | 14 |
| 8.2.5. Personalització | 14 |
| 8.3. Requisits associats a l'organització de l'esdeveniment | 15 |
| 8.3.1. Gestió de continguts | 15 |
| 8.3.2. Procés d'Inscripció | 16 |
| 8.3.3. Convocatòria de ponències (<i>Call for Papers</i>) | 16 |
| 8.3.4. Gestió Documental | 17 |
| 8.3.5. Web pròpia i difusió dels esdeveniments | 17 |
| 8.4. Requisits associats a la gestió econòmica | 17 |
| 8.4.1. Gestió de pagaments | 17 |
| 8.4.2. Mitjans de Pagament | 18 |
| 8.4.3. Compra de productes addicionals a una inscripció (tana on-line) | 18 |
| 8.4.4. Gestió de la informació econòmica i informes | 18 |
| 8.4.5. Servei de gestió externa de la facturació per inscripcions a esdeveniments | 19 |
| 8.5. Altres funcionalitats | 20 |
| 8.6. Funcionalitats que hauran d'incorporar-se | 21 |
| 9. Serveis i funcionalitats requerits | 22 |
| 9.1. Migració de dades | 23 |
| 10. Contingut de les ofertes | 24 |
| 10.1. Contingut de la memòria tècnica | 24 |
| 10.2. Contingut de l'oferta econòmica | 24 |

1. Antecedents

La naturalesa distribuïda de les universitats, centres de recerca (des d'ara Institucions o Entitats) ha originat que l'ús de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (des d'ara TIC) sigui un dels seus eixos vertebradors. Aquesta situació ha vingut a reforçar-se amb l'imparable creixement de l'ús de les TIC a la societat en general i en l'àmbit de l'educació i investigació en particular. En aquest sentit, les institucions han sofert una evolució constant en l'ús de les TIC aplicades a les seves diferents missions. Docència, Recerca, Transferència i Extensió Universitària no es conceben en aquests moments sense la participació de les TIC.

Parlem d'institucions obertes i col·laboratives, que conceben la realització dels seus objectius amb aquest caràcter, el que implica la celebració de múltiples trobades de caràcter docent, científic i també de caràcter cultural. La gestió d'aquestes trobades es realitza mitjançant l'ús de les TIC, amb sistemes que permeten la gestió automatitzada d'un o diversos dels processos implicats en la celebració d'un esdeveniment d'aquestes característiques.

Aquesta demanda de servei, fruit de la realitat que suposa la celebració d'esdeveniments i la necessitat de gestió electrònica dels mateixos, així com la necessitat d'establir un model homogeni en aquest suport destinat a òrgans de govern, centres, departaments i grups de recerca de les institucions fan necessari l'ús d'una plataforma que disposi de tots els elements que automatitzin els processos vinculats a la gestió d'esdeveniments universitaris.

Actualment, el suport que les àrees de Tecnologia i Comunicacions ofereix a la gestió d'aquest tipus d'esdeveniments és homogeni, basant en l'ús d'una plataforma web de publicació i gestió d'esdeveniments.

2. Objectius i Abast

L'objectiu d'aquesta licitació és l'homologació d'un proveïdor, una plataforma de gestió d'esdeveniments i preus màxims de diversos serveis perquè les universitats i altres Entitats de l'àmbit de la docència i investigació, amb la realització dels coneguts contractes basats, puguin contractar l'ús d'una plataforma de gestió d'esdeveniments en modalitat "Software as a Service" (en endavant SaaS). Aquesta plataforma s'establirà com a peça fonamental per a la gestió i difusió d'esdeveniments en les institucions.

Els serveis requerits, a més de l'explotació de la plataforma, han d'incloure el manteniment correctiu i evolutiu de la pròpia plataforma oferta, així com el suport tècnic de la mateixa.

La plataforma de publicació i gestió d'esdeveniments ha de ser una eina en línia corporativa que permeti a les institucions a crear i gestionar tots els seus esdeveniments de forma senzilla i diferenciada. Una solució en el núvol que ha d'aportar com a mínim:

- Portal corporatiu, adaptat a la imatge i amb tots els esdeveniments i URL pròpia. Proporcionar un panell d'administració general per gestionar permisos i funcionalitat de l'eina en l'Entitat.
- Web de l'Esdeveniment, permetent usar eines per crear la web de l'esdeveniment amb personalització en estils i continguts. Facilitant la gestió del programa, ponents, patrocinadors, mapes, etc. i permetent la integració amb xarxes socials.
- Gestió d'inscripcions gratuïtes o de pagament, automatitzant els processos de gestió d'inscripcions.
- Secretaria Tècnica i Científica, automatitzant els processos de recepció i validació de documentació per part del comitè científic i proporcionant eines per a l'ús per part de la secretària tècnica d'aquest tipus especialitzat d'esdeveniments.
- Ha de posseir una API que permeti extreure i explotar la informació generada en els esdeveniments creats per l'Entitat i mostrar-la en les seves pròpia web o App.

3. Entitats participants

L'objecte del contracte i les Entitats participants són les indicades en la lletra "A.1 Objecte del contracte" del Quadre de característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en avant 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)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Les Entitats, que es podran adherir d'acord amb el procediment fixat en el PCAP són els Centres de Recerca que formin part de la Entitat de "Centres de Recerca de Catalunya (I-CERCA)", Parcs científics, centres universitaris d'ensenyament superior de la "Associació de Centres Adscrits a les Universitats Públiques (ACAUP)", Centres dependents dels consorciats del CSUC, i Centres adherits a la "Anella Científica", relacionats en el següent enllaç: <http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>

Posteriorment cadascuna de les Entitats, d'acord amb les seves necessitats i dins el marc de la present homologació, efectuaran les peticions d'oferta als proveïdors homologats i articularan els contractes basats corresponents en cada cas.

4. Informe de les compres realitzades

Els adjudicataris han de facilitar semestralment al CSUC la informació detallada de les compres realitzades per part de les diferents Entitats, indicant l'Entitat que les ha realitzat, els serveis prestats, la data de lliurament, el preu unitari i el total dels serveis contractats. Aquesta informació serà facilitada a l'adreça de correu electrònic QoS@csuc.cat entre l'1 i el 15 de juliol de cada any, entre l'1 i el 15 de gener de cada any, i també en altres ocasions si el CSUC així ho requereix.

5. Estabilitat i actualització tecnològica

Durant el període de vigència de l'acord marc les Entitats participants podran realitzar contractes basats sobretot el catàleg de serveis d'aquesta licitació.

Durant el període de vigència de l'acord i dels diferents contractes basats que realitzen les Entitats, aquestes podran accedir a totes les noves funcionalitats i versions que el proveïdor introdueixi sobre els serveis d'aquesta licitació, sense que això suposi cap cost addicional.

6. Condicions de provisió del servei

Els adjudicataris dels contractes basats proveiran els serveis d'acord amb les condicions de lliurament determinades per l'Entitat amb la qual signin el contracte.

En tot cas, aniran a càrrec de l'adjudicatari les despeses que resultin de l'incompliment de les condicions indicades en el contracte o de l'incompliment de les instruccions que a aquest efecte li hagi comunicat l'Entitat contractant.

7. Disponibilitat, suport i manteniment

7.1. Disponibilitat

La plataforma oferta haurà d'estar disponible per al seu ús en modalitat SaaS en modalitat 24x7 els 365 dies de l'any.

Els serveis de manteniment i suport seran prestats per personal qualificat en els entorns tecnològics descrits en el present plec. La prestació dels serveis podrà realitzar-se de forma remota utilitzant mitjans telefònics i electrònics.

7.2. Suport bàsic

Els serveis de suport es prestarà en l'horari entre les 09.00 i les 15.00 h de dilluns a divendres.

Fora de l'horari anterior, les incidències o sol·licituds seran ateses en horari de 24x7 per una persona o bé per un sistema informàtic que les recollirà generant les corresponents alertes a l'equip de suport, i informant de tot això a la persona que truqui. D'aquesta manera es contactarà al sol·licitant el més aviat possible.

Les sol·licituds al servei de suport han de poder comunicar-se a través d'un sistema de tiquets.

7.3. Suport Premium

A més del suport bàsic el licitador haurà d'oferir un servei de suport "Premium" anual per a tots els administradors i organitzadors d'esdeveniments, per garantir la implantació i ús de la plataforma. Aquest suport s'oferirà en un horari d'atenció 12x7, entre les 08.00 i les 20.00 de dilluns a diumenge, amb un temps de resposta inferior a tres hores des del moment de recepció de la sol·licitud.

Les sol·licituds al servei de suport han de poder comunicar-se a través d'un número de telèfon i a través d'un sistema de tiquets indistintament.

7.4. Suport per a grans esdeveniments

A més del suport bàsic i "Premium" el licitador haurà d'oferir un servei de suport especial i puntual per cobrir grans esdeveniments, per a tots els administradors i organitzadors d'esdeveniments, per garantir la implantació i ús de la plataforma. Aquest suport s'oferirà en un horari d'atenció 12x7, entre les 08.00 i les 20.00 h de dilluns a diumenge, amb un temps de resposta inferior a una hora i amb suport per part de l'equip tècnic del proveïdor des del moment de recepció de la sol·licitud.

Les sol·licituds al servei de suport han de poder comunicar-se a través d'un número de telèfon i a través d'un sistema de tiquets indistintament.

7.5. Manteniment

Per a la prestació dels serveis de manteniment de la plataforma s'estableix un horari entre les 21.00 i les 8.00 de dilluns a divendres.

Aquest servei consisteix en la posada a disposició de les Entitats del programari més actualitzat per a la plataforma de gestió en ús sota modalitat SaaS al llarg del període del

contracte. Aquestes actualitzacions han de garantir el compliment de la legislació vigent en les matèries afectades per protecció de dades i propietat intel·lectual. S'inclouen en aquests serveis la realització d'actuacions destinades a resoldre qualsevol incidència que afecti a l'entorn tecnològic descrit anteriorment.

8. funcionalitats requerides

Els requisits funcionals bàsics necessaris per a la prestació del servei de gestió d'esdeveniments universitaris a través d'una plataforma explotada en modalitat SaaS, són els que s'especifiquen en els següents apartats.

8.1. Requisits generals

8.1.1. Multiplataforma

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de ser accessible des dels principals navegadors web, com ara Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer i Safari en les seves versions suportades i des d'equips basats en sistemes operatius Windows, MAC i Linux.

8.1.2. Connectivitat web

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de ser accessible utilitzant exclusivament connectivitat WEB http i https amb l'equip client de l'usuari.

8.1.3. Programari client

La plataforma de gestió d'esdeveniments haurà poder ser usada sense necessitat de realitzar un desplegament de programari client previ a l'establiment de la comunicació.

8.1.4. Entorn web únic

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de permetre l'ús d'una adreça URL del domini Entitat.CAT, Entitat.EDU o Entitat.ÉS facilitant la generació d'espais web i adreces úniques per a cada un dels esdeveniments gestionats per la plataforma. en particular per a cada esdeveniment ha de permetre adreces web del tipus: esdeveniments.domini_de_l'entitat/esdeveniment o un URL pròpia per a l'esdeveniment.

8.1.5. Plataforma multi idioma

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de permetre l'ús d'almenys els idiomes: català, castellà, anglès, portuguès i italià en la publicació de continguts, facilitant la gestió integrada de l'esdeveniment que requereixi la seva publicació multi idioma.

A més, ha de facilitar a les Entitats una eina en línia que permeti fàcilment incorporar nous idiomes a partir de la traducció dels textos de la plataforma en algun dels anteriors idiomes.

8.1.6. Creació de Subportals

A més del portal corporatiu amb tots els esdeveniments de l'Entitat, la plataforma oferirà la possibilitat de crear subportals amb portades que incloguin esdeveniments segmentats.

La plataforma també oferirà la possibilitat de crear Widgets amb llistats d'esdeveniments segmentats que puguin integrar-se en altres webs de l'Entitat.

8.1.7. Adaptació a entorns mòbils

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de permetre l'ús de plantilles tant destinades al portal com a cada un dels esdeveniments amb característiques "Web Responsive Design (WRD)" que permetin l'adaptació a diferents dispositius mòbils.

8.1.8. Aplicacions per a la Mobilitat

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de permetre la generació d'aplicacions personalitzables per Entitat amb tots els esdeveniments de l'Entitat, o fins i tot per a un sol esdeveniment, com a mínim incloent el logotip i color corporatiu de l'Entitat.

Les aplicacions han d'estar disponibles per a descàrrega en dispositius mòbils amb sistema operatiu IOS i Android des dels principals magatzems d'aplicacions, com Google Playstore i Apple Store.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta el grau de personalització possible a més de les funcionalitats associades a aquestes aplicacions, com ara missatgeria, notificacions PUSH, inscripcions, i acreditació d'assistents mitjançant codis QR.

8.1.9. Manual d'Usuari

La plataforma de gestió d'esdeveniments ha de disposar d'un manual d'usuari que faciliti la seva utilització als diferents perfils d'usuari amb accés a la mateixa. En particular a

l'administrador de la plataforma a l'Entitat, als administradors d'esdeveniments i als gestors econòmics de la informació comptable dels diferents esdeveniments.

8.1.10. Protecció de dades de caràcter personal

El proveïdor de la plataforma de gestió d'esdeveniments ha de garantir el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, havent d'indicar en la seva oferta les mesures de seguretat adoptades a aquest efecte.

A més, la plataforma oferirà una eina per a la generació de polítiques de protecció de dades per a la plataforma i per als esdeveniments en concret. Ha de permetre la creació de diferents tipus de sol·licituds de consentiment, i pot indicar les dades del responsable, la finalitat, els destinataris, els drets, altres punts addicionals i, en general, tots els requerits per la legislació; tot això amb la finalitat de generar els textos legals de capa 1 i capa 2. La plataforma ha de generar també els enviaments de correu automatitzats en cada cas destinats als usuaris afectats, incloent el responsable del tractament de dades de l'Entitat.

8.1.11. propietat Intel·lectual

El proveïdor de la plataforma de gestió d'esdeveniments ha de garantir el compliment de la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, havent d'indicar en la seva oferta les mesures de seguretat adoptades a aquest efecte.

Les Entitats i els organitzadors dels esdeveniments seran els titulars de tots els drets de propietat intel·lectual dels continguts.

8.2. Requisits associats a l'administració

8.2.1. Gestió de continguts

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà l'actualització dels continguts publicats a l'espai web destinats a la primera pàgina de la plataforma.

8.2.2. Comunicació mitjançant correu electrònic

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la comunicació mitjançant correu electrònic amb els diferents col·lectius i individus interessats en cada esdeveniment, Permetent l'ús com a remitent d'adreces de correu en els dominis que designin les Entitats participants que contractin present el servei.

8.2.3. Gestió d'usuaris

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la gestió de diferents perfils i la generació d'usuaris individuals associats a aquests rols segons correspongui. En particular els següents rols:

Rol participant (Persona que s'inscriu a un esdeveniment): Accés a funcionalitats per a l'usuari que s'inscriu.

Rol organitzador: Usuari que gestiona i manté esdeveniments. Cada esdeveniment ha de poder tenir usuaris organitzadors que puguin:

- Crear comitès: Caldria poder donar permisos diferents per als diferents comitès de l'activitat: comitè organitzador, comitè científic, ...
- Crear inscripcions a l'esdeveniment.
- Crear la web de l'esdeveniment.
- Duplicar esdeveniments per a una nova edició.

Rol comptable:

- Gestionar els pagaments d'un esdeveniment.
- Emetre factures.
- Informe sobre el facturat.
- Llistats configurables i possibilitat d'exportar-los a Excel o fitxer CSV (Separat per comes).
- Assignar receptor de pagament.
- Gestionar les polítiques de pagament i devolucions d'un determinat esdeveniment.

Rol administrador de la plataforma:

- Donar d'alta usuaris i gestió de permisos.
- Configura dades / taules genèriques de la plataforma.
- Veure la llista dels esdeveniments.
- Simular altres usuaris (per poder entendre el problema que plantegen en cas d'incidències).

A més, deu ser possible:

- **Inscripció pública sense necessitat de sessió, però també amb sessió.**
 - En fer una inscripció no cal tenir sessió, però l'aplicació ha de detectar si l'usuari ja s'ha inscrit abans en la plataforma.
 - S'ha de poder fer inscripció amb sessió, però també de forma pública.

- S'ha de poder fer una inscripció per a "múltiples inscrits", és a dir, que una secretaria pugui inscriure en nom de diversos assistents de cop a un esdeveniment.

- **Rol comptable o Administrador econòmic:**
 - Assigna els receptors de pagament als esdeveniments.
 - Gestiona els pagaments d'un esdeveniment.
 - "Pot fer factures".
 - Té accés a llistats i estadístiques comptables.

- **Rol organitzador:**
 - organitza esdeveniments.
 - Programa.
 - Ponents.
 - Patrocinadores.
 - Dates.
 - Arxius.
 - Disseny.
 - Publica notícies a les xarxes socials.
 - Pot cedir l'administració a altres usuaris.
 - Podeu crear comitès per a la gestió del esdeveniment.
 - Podeu enviar notificacions a les Apps.
 - Activa manera multi idioma.
 - personalitzar la URL.
 - Configura Google Analytics.
 - Gestiona les inscripcions: fa els formularis d'inscripcions.
 - Fa la venda de productes.
 - Envia correus als assistents.
 - Gestiona els diplomes i acreditacions.
 - En el cas en què els participants aportin documentació:
 - "Call for papers".
 - Recepciona la documentació.
 - Gestiona el formulari de pujada.
 - Revisa documentació rebuda.
 - Assigna a altres usuaris l'opció de revisar la documentació rebuda.

- **Rol administrador:**
 - Gestiona les "taules generals" de la plataforma.
 - Directori de llocs.
 - configuració LDAP.
 - Visibilitat a portals d'esdeveniments compartits.

- Google Analytics.
 - Servidor de correu.
 - RSS.
 - Gestió de widgets.
 - API keys.
 - Gestiona els usuaris assignats a cada rol de la plataforma.
 - Gestiona les plantilles disponibles (disseny).
 - Fa les altes / baixes dels receptors de pago.
 - simular usuaris.
 - Gestiona totes les opcions de cobertura legal de la plataforma.
- **Rol participant (persona que s'inscriu a un esdeveniment):**
 - La aplicació ha de comportar-se com un portal on l'inscrit pugui:
 - Accedir amb un usuari / password que rebí per correu.
 - consultar notificacions.
 - Cancel·lar entrades.
 - Ampliar les seves entrades amb compres de productes addicionals.
 - Modificar les seves dades personals.

8.2.4. Autenticació

La plataforma ha de permetre l'autenticació, a criteri de l'Entitat:

- a) Mitjançant el Servei d'Identitat per a la comunitat universitària i de recerca catalana, basat en la federació Unificat, per a aquelles Entitats adscrites a aquesta federació. En la següent URL es pot trobar més informació de la federació: <http://www.csuc.cat/es/investigacion/federacion-de-identidades-unificat>
- b) Mitjançant el Servei d'Identitat de RedIRIS (SIR) basat en la federació d'identitats de les seves institucions afiliades. En la següent URL es pot trobar més informació de la federació: <https://www.rediris.es/sir/index.html.es>
- c) Mitjançant validació contra el LDAP d'usuaris de l'Entitat.
- d) Els usuaris externs a les Entitats hauran poder entrar mitjançant un usuari i contrasenya que la plataforma els generi.

8.2.5. Personalització

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la personalització dels diferents esdeveniments a incorporar per l'Entitat.

Entre altres funcionalitats ha de tenir la capacitat per als esdeveniments:

- Personalització amb CSS.
- Esdeveniments multi idioma.
- Selecció de plantilles d'estil.
- Mapa personalitzat.
- Menú personalitzat.
- Creació de noves pàgines.
- Formularis d'inscripció personalitzats.

La plataforma ha de permetre seleccionar diverses plantilles per a l'esdeveniment que s'està preparant, alhora que previsualitzar l'esdeveniment amb cadascuna d'elles per finalment seleccionar la plantilla a aplicar.

La llibreria de plantilles disponible ha d'incloure plantilles que s'adaptin a tot tipus de pantalles, i haurà de tenir la capacitat d'incloure l'opció de rebre donacions per als esdeveniments.

Haurà de comptar almenys amb un esdeveniment de tipus general i un esdeveniment de tipus agenda amb un format senzill semblant a una fitxa tal com es descriuen a continuació.

Esdeveniment tipus general

Els esdeveniments de tipus general posseeixen un web específic amb una barra tipus pestanyes per navegar entre les diferents seccions informatives referents a aquest, com ara el programa, els ponents, la documentació pujada, els patrocinadors ... entre d'altres.

Esdeveniment tipus agenda

Un esdeveniment tipus agenda mostra tota la informació dins d'una única fitxa, sense subnivells d'informació ni canvis de pàgina. Aquest tipus d'esdeveniments no permet l'opció d'inscripció ni la pujada de documentació.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de personalització de la plataforma per a cada un dels tipus d'esdeveniments a gestionar.

8.3. Requisits associats a l'organització de l'esdeveniment

8.3.1. Gestió de continguts

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà l'actualització dels continguts publicats a l'espai web destinat a cada esdeveniment. Aquests continguts podran incloure tant elements associats a les seccions més comunes en els esdeveniments com la integració amb xarxes socials sobre les que es difongui l'esdeveniment.

Permetrà publicar, a criteri de l'Entitat, els nous esdeveniments en els canals oficials de les Entitats a les xarxes socials (Facebook i Twitter) Automatitzant així la difusió.

Per a la publicació dels nous esdeveniments, la plataforma haurà de tenir la capacitat de generar automàticament canals RSS, o canals de subscripció de notícies (per als esdeveniments pròxims, esdeveniments per localització, per categoria, per facultat o fins i tot un de propi per esdeveniment) i permetre exportar aquests canals RSS a enviaments a xarxes socials de forma automàtica.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de gestió de continguts de la plataforma associades a cada esdeveniment.

8.3.2. Procés d'Inscripció

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà l'automatització del procés d'inscripció, gestionant almenys: aforament, terminis i diferents tipus d'inscripció (amb registre, amb registre en una altra pàgina web, sense registre, de pagament, gratuïta ...) i control d'assistència. La comunicació amb els diferents col·lectius i individus interessats en la inscripció de cada esdeveniment es realitzarà mitjançant correu electrònic, permetent l'ús de missatges personalitzats per l'Entitat.

La plataforma ha de permetre la inscripció en nom d'una altra persona, així com la funcionalitat d'inscripcions múltiples, o fins i tot inscripcions massives a partir de fitxers CSV.

Cal que, en el procés d'inscripció, es permeti configurar i adquirir productes addicionals amb cost diferenciat de la inscripció o sense (productes de merchandising, sopars, visites culturals, etc.).

8.3.3. Convocatòria de ponències (*Call for Papers*)

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà l'automatització dels processos d'invitacions de tipus convocatòria de ponències ("*call for papers*") en els esdeveniments que així ho requereixin.

De la mateixa manera permetrà la gestió automatitzada de la recepció de respostes tant mitjançant dades en formularis com l'enviament de documentació en format electrònic.

Així mateix, permetrà els processos d'avaluació de contribucions per temàtiques i amb diferents tipus de validadores.

8.3.4. Gestió Documental

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà l'automatització dels processos de gestió documental associats als documents electrònics rebuts. El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de gestió de documental i fluxos ("workflow").

8.3.5. Web pròpia i difusió dels esdeveniments

Entre altres funcionalitats la plataforma haurà de tenir la capacitat de:

- Creació de la web de l'esdeveniment i difusió en portals d'esdeveniments universitaris.
- Generació d'una APP amb Push integrat a nivell d'esdeveniment.
- Configuració del domini per a cada esdeveniment.
- Disposar d'una API d'integració amb l'App CRUE.
- Possibilitat d'URL curtes personalitzables.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de personalització de la plataforma per a cada un dels tipus d'esdeveniments a gestionar.

La plataforma oferirà un entorn per a desenvolupadors amb API per a la recerca d'esdeveniments i per a altres funcionalitats que siguin d'interès per a les Entitats, incloent almenys una API per a integració amb el projecte APP CRUE i una API per a la integració de la gestió econòmica.

8.4. Requisits associats a la gestió econòmica

8.4.1. Gestió de pagaments

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la realització per mitjans electrònics de pagaments vinculats a la inscripció d'un usuari a un esdeveniment determinat.

A més, ha de ser possible que un usuari pot mantenir la inscripció per un període limitat de temps en cas de no haver finalitzat el pagament i posteriorment, continuar amb el procés de pagament de la inscripció. També ha de poder afegir productes addicionals i fer el pagament a posteriori de realitzar la compra de la inscripció. És a dir, es pot reprendre el pagament d'una inscripció i es poden afegir productes a posteriori.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de gestió de pagaments de la plataforma.

8.4.2. Mitjans de Pagament

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la realització de pagaments en cada esdeveniment fent ús de diferents mitjans electrònics. Haurà d'acceptar almenys els següents:

- Paypal
- Targeta
 - Servired - RedSys (VISA i Mastercard)
 - CECA (VISA, Mastercard, American Express)
 - ELAVON (Banc Santander)
 - OpenPay
 - AddOn Payments
- Transferència bancària.

En el cas de pagaments per transferència, el sistema ha de facilitar informació a l'usuari de què referència ha d'introduir per facilitar el posterior quadri comptable.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats d'integració i ús amb diferents TPV, passarel·les de pagament o altres mitjans admesos.

8.4.3. Compra de productes addicionals a una inscripció (tana on-line)

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la realització per mitjans electrònics de pagaments de productes o serveis vinculats a un esdeveniment determinat. El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats de gestió d'elements tipus botiga on-line de la plataforma.

8.4.4. Gestió de la informació econòmica i informes

La plataforma de gestió d'esdeveniments permetrà la consulta de les dades més rellevants vinculats a la gestió econòmica, així com la generació d'informes i estadístiques associades a la gestió d'un esdeveniment. Almenys els hauran d'estar disponibles els següents informes:

Els Administradors de la plataforma podran en obtenir:

- Estadístiques generals: nombre d'esdeveniments de pagament creats, inscripcions venudes, recaptació total i l'any en curs.
- Estadístiques d'Esdeveniment: quin ha aconseguit més recaptació; quin ha aconseguit vendre més inscripcions de pagament.
- Accés a la informació dels Administradors econòmics si decideixen actuar amb aquest rol.

Els Administradors econòmics de la plataforma podran en obtenir:

- Llista de Centres de despesa i Esdeveniments relacionats amb cada un.
- Llista d'operacions de venda i pagament d'un Esdeveniment:
 - Comprador, data, import i divisa.
 - Tipus d'inscripció o productes adquirits.
 - Canvis d'estat del pagament (pendent, validat, rebutjat).
- Llistat d'Esdeveniments:
 - Codi, títol i dates d'inici i fi de celebració i de inscripció.
 - Organitzadors de l'esdeveniment.
 - Visites al web.
 - Inscripcions i recaptació de cadascuna.
 - Venda de productes i recaptació.
- Llistat de factures filtrats per emissor, centre de despesa o interval de dates d'emissió, amb aquestes dades:
 - Enllaç a PDF per descarregar.
 - Botó d'acció per esborrar una factura.
- Dades generals de pagaments:
 - Mitjà de pagament.
 - pagador.
 - Import de cada operació i import total.

El proveïdor haurà d'indicar en la seva oferta les capacitats en matèria d'informació econòmica de la plataforma.

L'eina ha de permetre configurar quins camps s'extreuen en llistats, que també puguin ser exportats a Excel.

8.4.5. Servei de gestió externa de la facturació per inscripcions a esdeveniments

la empresa homologada haurà proporcionar, si així ho sol·licita alguna de les Entitats, el servei de gestió de la facturació dels cobraments fets a través de la seva plataforma de gestió d'esdeveniments. El cost d'aquest servei es basarà en un cost màxim fix per esdeveniment més un tant per cent sobre l'ingrés total de l'esdeveniment.

Aquest servei consistirà, com a mínim, en:

- Cobrament de les quotes d'inscripció i posterior liquidació dels imports amb l'Entitat contractant, previ descompte de les comissions de gestió pactades.
- Emissió de les factures de les inscripcions de forma automàtica al completar-se el pagament de la inscripció.
- Emissió anticipada de factures, a requeriment de la persona inscrita, en aquells casos que sigui requisit previ al pagament per part de la Entitat o Empresa a la qual pertany la persona inscrita.

- Rectificació i / o modificacions de les factures a requeriment de les persones inscrites (correccions d'errors o modificacions de dades).

8.4.5.1. Requeriments d'inici del servei

Les empreses han de proporcionar aquest servei des de l'inici de la contractació. S'estableix un període de transició de sis mesos durant el qual l'atenció a consultes d'inscrits sobre pagaments i factures, així com les consultes i peticions que vinguin de l'Entitat, Es podran atendre per correu electrònic. Passat aquest termini l'empresa haurà de tenir habilitat un canal electrònic que permeti:

- L'entrada de la petició, per part de l'inscrit i Entitat, mitjançant un formulari o procediment similar, que assegurí que aquest introdueix totes les dades necessàries per identificar i entendre la seva petició, així com identificar la transacció / inscripció sobre la qual vol fer la sol·licitud.
- Deixar constància de tots els missatges i respostes que pertanyen a la mateixa petició.
- Deixar constància de la data i hora en què s'inicia la petició, així com de cada un dels missatges que envien i reben les parts, a fi de verificar el compliment de terminis de resposta. Aquests terminis no podran ser en cap cas superior a 5 dies hàbils per als següents supòsits:
 - Emissió de factures anticipades.
 - Devolució d'inscripcions (només a requeriment de la Entitat).
 - Modificació de dades del titular (Raó social, adreça, NIF ...).
 - Càlcul de l'import de la liquidació per la factura a presentar per la Entitat.

En la resta dels supòsits el termini màxim serà de 10 dies hàbils.

Tots els terminis començaran a comptar a partir de la data en què el sol·licitant hagi aportat totes les dades necessàries perquè es pugui atendre la seva petició.

8.5. Altres funcionalitats

A més de les anteriors, la plataforma ha de disposar de les següents funcionalitats:

8.5.1.1. Missatgeria

Possibilitat d'enviar missatges massius als inscrits a partir de criteris de selecció:

- Missatge a tots els inscrits.
- Missatge a inscrits que no han completat el pagament.

- Missatges vinculats a la presentació de documentació científica:
 - Usuaris que han presentat abstracts.
 - Usuaris que tenen abstracts pendents.
 - Usuaris que tenen abstracts confirmats.
 - Usuaris que tenen abstractes rebutjats.
 - Usuaris que han enviat comunicacions.
 - Usuaris que tenen comunicacions pendents.
 - Usuaris que tenen comunicacions confirmades.
 - Usuaris que tenen comunicacions rebutjades.

Possibilitat de personalitzar el text del missatge d'inscripció.

8.6. Funcionalitats que hauran d'incorporar-se

Les següents funcionalitats han d'estar disponibles a la plataforma en un termini màxim de 24 mesos en cas de no existir en el moment de l'inici del contracte sense que representin un cost addicional per a les Entitats hagin subscrit o subscriguin un contracte basat en l'acord marc.

8.6.1.1. Missatgeria

Possibilitat d'enviar missatges massius als inscrits a partir de criteris de selecció:

- Missatge a tots els inscrits.
- Missatge a inscrits que no han completat el pagament.
- Missatges vinculats a la presentació de documentació científica:
 - Usuaris que han presentat abstracts.
 - Usuaris que tenen abstracts pendents.
 - Usuaris que tenen abstracts confirmats.
 - Usuaris que tenen abstractes rebutjats.
 - Usuaris que han enviat comunicacions.
 - Usuaris que tenen comunicacions pendents.
 - Usuaris que tenen comunicacions confirmades.
 - Usuaris que tenen comunicacions rebutjades.
- Possibilitat de personalitzar el missatge d'inscripció, habilitant o deshabilitant les següents funcions:
- Incorporació de codi QR per validació d'assistència al missatge de confirmació d'inscripció.
- Personalitzar el text del missatge d'inscripció.
- Possibilitat de programar els missatges perquè siguin enviats en dies i hores determinats.
- Possibilitat d'enviar documents adjunts.
- Possibilitat d'enviar missatges només a les persones que tenen l'entrada validada (QR llegit).

8.6.1.2. Continguts

Incrustació de finestra de streaming a través de Facebook Live i Youtube.

8.6.1.3. Gestió d'usuaris

Incorporar al perfil d'administrador de la plataforma la possibilitat de modificar les dades d'usuaris registrats (correu electrònic, nom ...).

Incorporar al perfil d'administrador del web (organitzador de l'esdeveniment) la possibilitat de cancel·lar la inscripció d'usuaris.

8.6.1.4. Gestió d'assistents

Validació d'assistència per a persones que no porten l'entrada amb el codi QR. Pot ser a partir del nom a través d'una interfície web.

Possibilitat d'activar validació múltiple, de manera que quedi registrat data i hora de cada moment en què es valida l'accés.

8.6.1.5. Inscripcions

Creació de codis promocionals per a cada esdeveniment, que permetin configurar descomptes en el preu d'inscripció de fins al 100%.

9. Serveis i funcionalitats requerits

Aquest punt identifica els serveis que es sol·liciten per a l'ús de la plataforma de gestió d'esdeveniments els entorns tecnològics i requisits funcionals s'han descrit anteriorment.

La prestació de tots els serveis es realitzarà mitjançant els protocols d'actuació acordats amb les persones responsables designades per cada Entitat o que habitualment serà amb el director de la Unitat de gestió d'aplicacions de l'àrea TIC de la Entitat. El seguiment global del projecte es realitzarà en coordinació amb la Direcció de l'Àrea TIC de l'Entitat.

Els serveis sol·licitats es divideixen en aquells serveis que són d'oferta obligatòria per part del licitador i aquells serveis que són d'oferta opcional per part del licitador. Tots els serveis són de subscripció opcional per part de les Entitats.

| CRITERIS ECONÒMICS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ D'EVENTS | |
|---|---|
| PROPOSTA DE SERVEIS BÀSICS (D'OFERTA OBLIGATÒRIA). | |
| 1 | Llicència bàsica (ha d'incloure capacitat d'Administració, de Gestió econòmica, i de Web, difusió i Apps). |
| 2 | Segona instància (per mateixa Entitat). |
| 3 | Set-up de la plataforma, formació inicial on-line i sessió mínima de 1,5 hores de videoconferència. |
| 4 | Formació on-line, incloent accés a material (durada entre 90 i 180 minuts). |
| 5 | Formació presencial addicional en jornada de matí o tarda (mínim 4 h). |
| 6 | Desenvolupament de mòduls a mida i integració amb altres plataformes de l'Entitat. |
| 7 | Servei de Suport de secretària tècnica. |
| 8 | Servei de Disseny d'esdeveniments. |
| 9 | Servei de Consultoria. |
| 10 | Servei de suport anual "Premium". |
| 11 | Servei de suport puntual per a grans esdeveniments. |
| 12 | Pack de creació de subportals i ginys (fins a 10 multiportadas). |
| 13 | Pack de creació de subportals i ginys (més de 10 multiportadas). |
| 14 | Servei de gestió de la facturació dels esdeveniments (cost fix per esdeveniment). |
| 15 | Servei de gestió de la facturació dels esdeveniments (percentatge de l'ingrés total de l'esdeveniment). |
| 16 | Generació d'App per a un esdeveniment (no es manté després de l'esdeveniment). |
| 17 | Generació d'App per a tots els esdeveniments d'una Entitat. |
| 18 | Manteniment d'App per a tots els esdeveniments d'una Entitat. |
| 19 | Accés a les APIs de Dades generals, AppCRUE, Econòmica, Científica, i d'altres que puguin desenvolupar-se. |
| PROPOSTA DE PACK DE SERVEIS (D'OFERTA OPCIONAL). | |
| 20 | <p>Pack consistent en els següents serveis:</p> <p>LLICÈNCIA BÀSICA (Ha d'incloure capacitat d'Administració, de Gestió econòmica, i de Web, difusió i Apps).</p> <p>Formació on-line, incloent accés a material (durada entre 90 i 180 minuts).</p> <p>Formació presencial addicional en jornada de matí o tarda (mínim 4 h).</p> <p>Servei de suport anual "Premium".</p> <p>Pack de creació de subportals i ginys (més de 10 multiportadas).</p> <p>Accés a les APIs de Dades generals, AppCRUE, Econòmica, Científica, i d'altres que puguin desenvolupar-se.</p> <p>* El licitador ha de detallar els serveis inclosos en el pack ofert.</p> |

A més dels serveis d'oferta obligatòria i d'oferta opcional demandats, el licitador podrà oferir propostes opcionals complementàries i indicar el seu preu màxim. Aquests serveis addicionals no es valoren.

9.1. Migració de dades

A través d' els serveis anteriorment oferts pel licitador, En particular del *Servicio de consultoria* i del Servei de *desenvolupament de mòduls a mida i integracions amb altres plataformes de l'Entitat*, el

proveïdor ha d'oferir el Servei de migració a la plataforma de les dades que les Entitats tinguin en les seves plataformes actuals, referent al contingut web, inscripcions, vendes, comitès, etc. de manera que es puguin atendre peticions de certificació respecte a participació en esdeveniments anteriors. S'han de mantenir les URL dels esdeveniments existents en les plataformes actuals de les Entitats.

10. Contingut de les ofertes

Els licitadors hauran de presentar les seves ofertes mitjançant una memòria tècnica i una oferta econòmica tal com es descriu a continuació:

10.1. Contingut de la memòria tècnica

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica que s'estructurarà d'acord amb el següent:

Resum executiu no superior a cinc pàgines destacant les característiques, funcionalitats i propostes de valor més rellevants de la solució i serveis inclosos.

Cos de la proposta tècnica no superior a cinquanta pàgines seguint l'índex d'aquest plec on en cada punt de l'índex el licitador descriurà:

- a) Com la seva solució compleix amb totes les funcionalitats exigides en el plec.
- b) Altres funcionalitats d'interès que la seva solució posseeixi.

En particular en el punt 9 "Serveis i funcionalitats requerits" el licitador ha de descriure detalladament com la seva solució satisfà tots els serveis d'oferta obligatòria, i els d'oferta opcional en cas que els ofereixi.

Els licitadors podran afegir qualsevol altra informació que creguin d'interès o rellevant en documents annexos a la proposta tècnica, sempre que aquesta tingui relació amb els aspectes tècnics de la seva oferta, i no faci referència als aspectes econòmics de la mateixa. Els annexos són en format i dimensió lliures.

LA MEMÒRIA TÈCNICA NO ha d'incloure ASPECTES ECONÒMICS.

10.2. Contingut de l'oferta econòmica

Els licitadors hauran d'aportar la seva oferta econòmica mitjançant la presentació del document Excel "Oferta econòmica".

aquest document indica els valors màxims permesos (Columna PREUS MÀXIMS) per als diferents serveis indicats en 9. *Serveis i funcionalitats requerits*.

El licitador proporcionarà preus màxims (o un descompte mínim) a la columna PREUS MÀXIMS OFERTS per a tots aquells serveis i característiques d'oferta obligatòria, i podrà proporcionar, en la mateixa columna, un preu màxim per a tots aquells serveis i característiques d'oferta opcional.

Els PREUS MÀXIMS OFERTS que el licitador proposi no podran superar els PREUS MÀXIMS indicats. Igualment, el descompte mínim proposat pel licitador per al criteri 2 (*Segona instància per mateixa Entitat*) no podrà ser inferior l'indicat en el mateix.

El proveïdor al llarg del contracte i posteriors pròrrogues, si n'hi ha, no podrà incrementar a més d'un deu per cent (10%) els preus proporcionats inicialment en la seva oferta econòmica.

la valoració de les ofertes econòmiques presentades es realitzarà aplicant les següents fórmules:

a) Si el criteri és un preu o un percentatge (Criteris 1 a 20, excepte 2)

$$\text{Punts} = \text{Puntuació màxima del criteri} * (\text{Preu mínim ofert} / \text{Preu que es valora})$$

Si algun dels preus oferts és zero el criteri obtindrà la màxima puntuació.

b) Si el criteri és un percentatge de descompte (criteri 2)

$$\text{Punts} = \text{Puntuació màxima del criteri} * (100 - \text{Descompte màxim ofert}) / (100 - \text{Descompte que es valora})$$

Si el percentatge de descompte ofert és del 100% el criteri obtindrà la màxima puntuació.

El contingut de les ofertes econòmiques es detalla en l'apartat "W.1. oferta econòmica " del PCAP.