

**CONTRACTE RELATIU
AL SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA PER A LA GESTIÓ DE LES
COMUNICACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ I SERVEIS ASSOCIATS
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00024/2024

**PROCEDIMENT OBERT
NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

1. Antecedents	3
2. Objecte i justificació del contracte	3
3. Objectius de la prestació	4
Objectius generals:	4
Objectius específics:	5
4. Abast i descripció de la prestació	5
5. Condicions de la prestació	6
5.1 Requisits d'execució del servei	6
5.1.1. Requeriments	6
5.1.2. Funcionalitats	8
5.2 Lliurables del servei	11
5.3 Reunions del servei	11
5.4 Dedicació, disponibilitat i horari del servei	12
5.5 Ubicació del servei	12
5.6 Desplaçaments	12
5.7 Acords de Nivell de Servei (ANS)	12

1. Antecedents

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca de frontera en societat del coneixement. Els cinc valors que regeixen l'acció de la UOC són:

- Compromís: amb els estudiants, els graduats i la societat; amb la qualitat dels serveis i amb la innovació com a constant de l'organització.
- Respecte: per les persones, les idees, les cultures i el món.
- Transparència: en les informacions, en les dades i en els processos.
- Professionalitat: apoderant a les persones que formen part de l'organització; reconeixent els èxits i aprenent dels errors.
- Sostenibilitat: econòmica, social i ambiental de l'activitat que empren la nostra organització.

La UOC ha experimentat un creixement en les seves necessitats de comunicació a nivell local i internacional, fet que ha requerit una centralització i optimització dels seus processos per assegurar una visibilitat més gran i una gestió eficient dels contactes amb els mitjans.

2. Objecte i justificació del contracte

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació de la plataforma des d'on es gestioni de forma global, ràpida i segura la distribució d'informació generada per l'Oficina de Mitjans, de l'àrea de Comunicació de la UOC, dirigida als mitjans de comunicació d'abast català, espanyol i internacional.

Aquesta plataforma ha d'incloure les següents funcionalitats:

- Gestió i integració de bases de dades qualitatives i exhaustives de periodistes i mitjans de comunicació. permanentment actualitzades (com a mínim una vegada al dia) i d'abast català, espanyol i internacional i, oferint la possibilitat d'integrar bases de dades pròpies, editar les que subministra el servei, etc.
- Control dels enviaments/obertures (*tracking* d'obertura) de les comunicacions.
- Creació de continguts HTML sobre la mateixa plataforma en base a plantilles que proporcionin la mateixa eina (o que pugui integrar les que ja disposa la UOC), però que es

puguin adequar a la imatge de marca de la UOC i a les necessitats de comunicació de la institució.

- Capacitat d'integrar de manera automàtica les dades dels subscrits a productes periodístics de l'Oficina de Mitjans de la UOC (butlletins, etc.) en la plataforma. Això es faria 'connectant' la plataforma amb el formulari de subscripció al servei de notícies o butlletins de la UOC que es facilitaria a través del web UOC News.
- Subministrament de bases de dades qualitatives de periodistes i mitjans d'àmbit espanyol i internacional.
- Creuament entre els contactes Robinson de la UOC i els contactes de les bases de dades integrades en la plataforma, per identificar quins *influencers* són Robinson, i així l'adjudicatari els pugui donar de baixa de la plataforma
- Capacitat per rebre l'històric de dades de contacte de periodistes que té fins ara la UOC i integrar-les en la plataforma per continuar fent enviaments a aquests contactes.

La plataforma contractada haurà de gestionar la distribució d'informació de manera global, ràpida, segura i accessible per a tots els usuaris de la UOC, incloent mesures robustes de seguretat de dades i protecció de la privacitat, seguint les normatives vigents en matèria de protecció de dades, inclosa la RGPD (Reglament General de Protecció de Dades).

3. Objectius de la prestació

Els principals objectius per a la prestació objecte del present plec són:

Objectius generals:

- Millorar la visibilitat i posicionament de la UOC.
- Incrementar la notorietat de la UOC en territoris clau per a l'estratègia institucional.
- Difondre els valors de marca que són els trets característics i distintius de la Universitat.
- Difondre i reconèixer el talent que forma part intrínseca de la Universitat.
- Crear xarxa amb els mitjans de comunicació.
- Ser referents com a Oficina de Mitjans per al servei als periodistes que oferim.
- Oferir una imatge de marca coherent.

Objectius específics:

- Disposar d'una plataforma que permeti gestionar de manera integral les comunicacions de la UOC amb els mitjans de comunicació.
- Disposar de bases de dades qualitatives i exhaustives de periodistes i mitjans de comunicació (amb les dades de contacte clau) permanentment actualitzades (com a mínim una vegada al dia) i d'abast català, espanyol i internacional.
- Millorar el servei de l'Oficina de Mitjans de la UOC a través d'una eina que ofereixi tots els serveis necessaris i integrats per a satisfer les necessitats de comunicació actuals.
- Permetre a tota la redacció de l'Oficina de Mitjans treballar i gestionar les comunicacions en base a una mateixa eina i a bases de dades compartides (imatge de marca i eines harmonitzades).
- Adjuntar en una mateixa eina els enviaments (emailings) i les bases de dades de contactes dels professionals de la comunicació i la informació/mitjans.
- Innovar en els serveis que oferim als periodistes i mitjans de comunicació.

4. Abast i descripció de la prestació

El servei objecte d'aquest plec comprèn un conjunt d'activitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir el correcte funcionament del servei durant la vigència del contracte. Aquestes activitats són les següents:

- Utilització per part de la redacció de UOC News de la UOC de la plataforma objecte d'aquesta licitació, amb accés a través d'una adreça web de les bases de dades connectades/bolcades a la plataforma (no es requereix, per tant, la instal·lació de cap tipus de software en l'equipament dels llocs de treball).
- L'empresa adjudicatària haurà de crear o importar, i adequar a l'eina, la base de dades de contactes de l'Oficina de Mitjans de la UOC. Així mateix, es responsabilitzarà del encreuament entre aquesta base de dades i les que subministrarà la pròpia plataforma per evitar duplicitats, incongruències, adequar els camps dels contactes a l'eina, complementar contactes, etc.
- Les bases de dades que l'empresa adjudicatària subministrarà a la UOC inclouen els mitjans de comunicació (mitjans online, offline, premsa, ràdio, tv, agències, blogs de referència, publicacions/revistes/capçaleres especialitzades per àrees de coneixement, etc) catalans, espanyols i internacionals, així com els periodistes, *influencers* i líders d'opinió.

- L'empresa adjudicatària haurà de formar l'equip de redacció de l'Oficina de Mitjans i lliurar els manuals de consulta necessaris per tal que les persones que utilitzaran la plataforma aprenguin com es gestiona, el seu funcionament, com optimitzar serveis, utilitzar l'editor, programar els enviaments, seleccionar els contactes, editar els butlletins, etc.
- La plataforma l'haurà de personalitzar l'adjudicatari, per tal que l'equip de redacció de la UOC pugui:
 - Crear continguts en format HTML (sense coneixement de programació en la matèria).
 - Treballar sobre plantilles adaptades a la plataforma i a la imatge de marca UOC així com a les necessitats de comunicació de la Universitat.
 - Fer enviaments de correus (emailings, de notes de premsa, butlletins, esdeveniments, reunions, activitats, productes comunicatius incrustats en el cos del text, etc) a periodistes o grups de periodistes segmentats en base a un sistema d'etiquetes (a raó de secció, tipologia de mitjà, territori, idioma, etc), a través de llistes de distribució que no tinguin limitació de tamany i no siguin reconegudes com a spam.
 - Programar els enviaments.
 - Treballar simultàniament sobre la plataforma.
 - Consultar les bases de dades.

4.1. Vols i estimacions

El PBL s'ha determinat sobre la base de la tarifa estàndard al mercat (segons cada tipologia) i a una estimació d'un augment del 20 % respecte al contracte anterior amb referència OSE00032/2019, per actualització dels preus de mercat i IPC, tenint en compte la limitació pressupostària disponible de la UOC. La plataforma haurà de gestionar aproximadament 1.000 enviaments (correus) a l'any (inclou tant enviaments a contactes d'Espanya com d'Internacional), dirigides a més de 3.100 contactes/enviament (xifra orientativa) a l'any (inclou tant enviaments a contactes d'Espanya com d'Internacional).

Les dades indicades anteriorment no apliquen un límit d'enviaments a fer al dia (de dilluns a diumenge) ni tampoc apliquen un límit de contactes a enviar cada contingut. El servei/plataforma ha de permetre a l'Oficina de Mitjans efectuar el nombre d'enviaments que siguin necessaris en tot moment, de dilluns a diumenge, i a qualsevol hora així com el número de contactes a qui s'ha d'enviar(per si hi haguessin enviaments internacionals).

El càlcul del PBL s'ha d'interpretar com una simple estimació no vinculant del servei que ha de fer l'empresa que resulti adjudicatària. A més, només es podrà facturar l'import corresponent al preu unitari i tant alçat ofert per l'adjudicatari al sobre 3, sense que hi hagi cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar l'import destinat al pressupost màxim. El grau d'execució del pressupost queda vinculat directament a les necessitats que apareguin per a l'entitat al llarg de

la durada del contracte. Per tant, l'adjudicatari no tindrà dret a cap compensació en cas que els volums reals siguin inferiors als volums indicats.

5. Condicions de la prestació

5.1 Requisits d'execució del servei

5.1.1. Requeriments

- La plataforma haurà d'estar instal·lada sobre un servidor extern. L'accés a la plataforma es podrà fer des de qualsevol lloc per mitjà d'un navegador d'internet.
- La plataforma serà accessible en horari 24x7 i l'adjudicatari disposarà d'un servei tècnic com a mínim operatiu de 8 a 18 hores, en dies laborables, per garantir la seva disponibilitat i resoldre possibles incidències. En aquest sentit, l'adjudicatari proporcionarà a la UOC un canal per reportar incidències.
- L'adjudicatari ha de disposar d'una còpia de les dades de la UOC per a restaurar-les en cas d'incidències tècniques o error humà. El servei de restauració s'ha de fer efectiu en el mínim temps possible i en cap cas podrà superar les 4 hores laborals següents a la incidència.
- L'adjudicatari haurà igualment de garantir que disposa d'un sistema anti-spam de manera que els *emailings* que envii la UOC no s'interpretin en els servidors destinataris com a correu spam.
- A la finalització del servei, l'adjudicatari haurà de lliurar a la UOC les bases de dades de contactes a mitjans o garantir i facilitar que es poden traspasar a una altra plataforma.
- L'adjudicatari haurà d'assessorar i vetllar per a la correcta adequació de les plantilles i de la maquetació dels continguts (notes de premsa, foto-notícies, butlletins, convocatòries, etc.) a la plataforma d'enviaments.
- L'adjudicatari haurà de garantir una correcta visualització dels continguts enviats en la totalitat de dispositius de consulta (ordinadors, tablets, mòbils, etc).
- L'adjudicatari haurà de resoldre totes les incidències tècniques necessàries per a un bon funcionament del servei.

- La UOC analitzarà les noves necessitats que li sorgeixen i les comunicarà a l'adjudicatari per tal que aquest faciliti les solucions necessàries i les implementi a la plataforma.
- L'adjudicatari facilitarà a la UOC de manera continuada els nous serveis i funcionalitats de què disposi la plataforma a fi i efecte de què la UOC les pugui implementar millorant així els seus serveis i innovant en les seves comunicacions.
- L'adjudicatari garantirà que les bases de dades de mitjans catalans, espanyols i internacionals que integrarà i oferirà la plataforma són de qualitat, de referència, exhaustives i que estan permanentment actualitzades. Així mateix, haurà de modificar les informacions dels *influencers* que notifiqui l'Oficina de Mitjans. També, haurà de facilitar als usuaris de l'Oficina de Mitjans un sistema perquè puguin fer les modificacions si ho necessiten fer directament en la plataforma.
- Els materials generats/livrables seran propietat de la UOC qui ostenta la titularitat plena autoritzant el seu ús a l'adjudicatària i/o subcontractista exclusivament amb l'abast necessari per tal d'executar el servei durant la vigència del present contracte d'acord amb la clàusula/apartat del PCP "Drets de propietat intel·lectual i industrial dels lliurables i materials generats".
- Assegurar que els desenvolupaments realitzats per la prestació dels Serveis a la UOC i les eines emprades, compleixen les lleis de propietat intel·lectual i no vulneren cap legislació, normativa, contracte, dret, interès o propietat de tercers.
- L'adjudicatari haurà de **disposar (com a mínim) dels següents perfils professionals** amb la formació i les següents tasques associades:
 - Un **enginyer informàtic**: amb titulació universitària d'enginyeria informàtica (homologada a l'estat espanyol). Realitzarà les tasques de gestió interna de les peticions dels clients; serà l'encarregat de promoure nous desenvolupaments i serveis de suport.
 - Un **periodista**: amb titulació universitària en periodisme o titulació universitària que asseguri la competència en la matèria, o titulació equivalent homologada a l'estat espanyol. Les seves tasques seran les de facilitador/captador de les necessitats pròpies de l'Oficina de Mitjans i enllaç amb l'empresa proveïdora de la plataforma. Serà l'interlocutor habitual pel servei.
 - Un **enginyer o similar**: amb titulació universitària d'enginyeria o titulació universitària que asseguri la competència en la matèria, o titulació equivalent homologada a l'estat espanyol. Serà el responsable del seguiment del projecte; implementació/customització de la plataforma; formador en l'ús de la plataforma així com detecció de noves necessitats per al client, etc
 - Un **responsable de l'Equip de Suport i Atenció al Client**: amb titulació universitària que asseguri la competència en la matèria (homologada a l'estat espanyol). Serà el responsable de l'Equip de Suport i atenció al client.

5.1.2. Funcionalitats:

La plataforma facilitada per l'adjudicatari ha de tenir un aspecte ergonòmic i funcional, amb una adopció simple i intuïtiva.

Les funcionalitats requerides s'agrupen en els següents apartats:

- Motor de cerca
- Gestió de l'activitat
- Gestió de documents relatius a la UOC
- Gestió de bases de dades
- Anàlisi i reporting

Motor de cerca

La plataforma ha de tenir un motor de cerca ràpid que permeti fer cerques creuades sobre una base de dades de "grups d'interès" consolidada en l'eina.

A més, ha de permetre:

- Cercar amb un o més criteris, utilitzant mitjà, grup de premsa, email, nom o secció i funcionalitats com "y", "o", etc.
- Seleccionar contactes per un o diferents filtres.
- Cercar transversalment un contacte a les diferents bases de dades integrades a la plataforma.
- Desar les cerques a "cerques guardades".
- Fer cerques de les dades i contactes modificats sobre un període determinat i tenir un històric de totes les modificacions de la base de dades (contingut modificat, data de la modificació, usuari).
- Integrar automàticament les modificacions de la BBDD en les seleccions de contactes i les cerques guardades als contactes.
- Categoritzar els contactes de les bases de dades per etiquetes (per exemple: nutrició, investigació, comunicació, esports, etc), seccions del mitjà, ubicació geogràfica, abast, idioma, etc.
- Les dades dels contactes han d'incloure, com a mínim: nom i cognoms, adreça de correu electrònic del professional nominal i genèrica de la secció, àmbits que cobreix, adreça postal, telèfon de la feina i mitjà de comunicació per al qual treballa.
- Exportar una cerca, és a dir, passar-la a fitxer XLS.
- També s'han de poder escollir els camps de la base de dades a exportar: nom, cognoms, càrrec, telèfon, email, entitat, direcció, etc.

Gestió de l'activitat

Les següents funcionalitats han de ser possibles per a l'activitat de l'Oficina de Mitjans de la UOC:

- Difusió de notes de premsa per email (massivament, selecció de contactes, enviaments a nivell personalitzat, etc).
- Adequació de plantilles a les necessitats de comunicació UOC, productes informatius i/o modalitats i/o continguts innovadors, i imatge de marca UOC (customització dels enviaments de la plataforma amb imatge de marca UOC exclusivament). L'editor de plantilles ha de ser intuïtiu i s'ha de poder adaptar a les necessitats comunicatives per fer enviaments dels continguts com notes de premsa, convocatòries, butlletins, etc., i ha de permetre incloure imatges, vídeos, etc. i poder modificar les plantilles de forma fàcil.
- Gestió d'esdeveniments.
- Elaboració automàtica d'etiquetes d'una selecció de contactes.
- Elaboració automàtica de cartes personalitzades a una selecció de contactes.
- Possibilitat de programar hora i dia d'una difusió per email.
- Actualització automàtica sobre la fitxa de cada contacte i entitat de tota l'activitat realitzada.
- Exportació de dades a fitxers x/s.
- Creació de llistes de contactes.
- Sincronització de la plataforma amb UOC News pel que fa als serveis de subscripció a news i butlletins que s'ofereix des de news.uoc.edu (passarel·la automàtica entre l'entrada de la subscripció via news.uoc.edu i la programació d'enviaments des de la plataforma contractada a les adreces de correu facilitades via formulari a través de UOCNews). Aquest servei funcionarà via FTP (o tecnologia similar) en el qual van les informacions dels contactes (nom-email-llista d'interès) que s'han omplert en el formulari de UOC News, que s'hauran d'integrar en la plataforma, que haurà de fer importacions diàries d'aquestes dades per tal d'integrar-ho als enviaments.

Gestió de documents relatius a la UOC:

En quant a la gestió i arxiu de documents electrònics:

- La plataforma haurà de gestionar i arxivar els documents electrònics generats en una base de dades (documents propis de la Redacció com notes de premsa, invitacions, documents de treball, convocatòries, butlletins, missatges de correu electrònic, fitxers multimèdia, etc.).

Aquest arxiu haurà de ser retornat a la UOC (o s'haurà de permetre l'accés a aquest històric) un cop rescindit el contracte.

Així mateix, haurà de complir les següents funcionalitats:

- Arxiu de documents i còpies de seguretat.
- Classificació i gestió de documents per títol, data, autor, mitjà, tirada i difusió.
- Possibilitat d'assignar els documents a les activitats de la Redacció.
- Possibilitat de vincular automàticament els documents a la base de dades de mitjans.
- Possibilitat de fer cerques per data, títol, mitjà, activitat, etc.

- Exportació de les dades a fitxers Excel (o compatible).

Gestió de bases de dades:

La plataforma ha de ser també un gestor de bases de dades.

- El motor de cerca d'*influencers* o periodistes ha d'aportar els *influencers* online, classificats per rànquing d'influència i en funció de les *keywords*.

Totes les bases de dades han de comptar amb:

- Un camp tipus "comentari" a cada contacte, sense limitació en el nombre de caràcters.

Pel que fa a la selecció de contactes, ha d'haver-hi la possibilitat de:

- Crear una selecció de contactes
- Arxivar la selecció realitzada i actualització automàtica de l'arxiu quan s'actualitzi la base de dades.
- Assignar la selecció a les activitats de la Redacció.
- Crear fitxes resum per a cada contacte que incloguin els camps escollits i l'activitat de la Redacció amb aquest contacte (Arxiu d'activitats realitzades).

Anàlisi i reporting:

Pel que fa a l'anàlisi de les activitats a la generació d'informes:

- El programa ha de permetre realitzar informes de la difusió de documents, així com a partir de l'anàlisi de les activitats i tasques desenvolupades per la Redacció en un període de temps donat.

Interoperabilitat amb proveïdors de bases de dades estatals:

- La base de dades de "periodistes / mitjans de comunicació" d'àmbit espanyol i internacional s'integrarà a partir de les dades proporcionades per empreses de bases de dades externes.

Les bases de dades han de ser de referència dins del sector i l'adjudicatari haurà d'acreditar que són exhaustives, qualitatives i que compleixen amb la normativa legal i els estàndards de qualitat requerits.

5.2 Lliurables del servei

- Accés a la plataforma per a un mínim de 5 usuaris simultanis amb les mateixes funcionalitats i permisos (aquests usuaris es facilitaran en el mateix moment de l'inici de la vigència del contracte).
- Bases de dades espanyola i internacional bolcades a la plataforma (en un màxim d'un mes després de l'adjudicació del servei).
- Plantilles adaptades a l'estructura definida per la UOC i a la seva imatge de marca, i *responsive* (en un màxim d'un mes després de l'adjudicació del servei) i sense problemes ni de maquetació ni de recepció en dispositius mòbils.
- Servei de subscripció a les notícies i butlletins de news.uoc.edu "connectat" a la plataforma d'enviaments (que passarà a integrar els contactes que via formulari vulguin rebre les notícies i butlletins que es publiquen des de news.uoc.edu), en un termini màxim d'un mes des que s'adjudica el contracte.
- Email amb les dades de contacte de la persona que coordinarà el servei de la UOC per part de l'empresa adjudicatària, així com de les persones que atendran les peticions vinculades a les incidències en el servei. Aquestes dades de contacte les facilitarà l'adjudicatari a l'inici del servei.
- Manual de funcionament de la plataforma (l'adjudicatari l'haurà de facilitar en el mateix moment de l'inici de la vigència del contracte).

5.3 Reunions per la prestació del contracte

Durant el primer any del contracte, es realitzaran reunions mensuals durant els quatre primers mesos per assegurar la correcta implementació del servei. A partir d'aquí, les reunions es programaran trimestralment per fer un seguiment exhaustiu de les funcionalitats, l'ús de la plataforma i qualsevol necessitat emergent. Un cop l'any es farà una reunió presencial a les seus de la UOC (Barcelona o Madrid) per revisar l'evolució global del servei. Un calendari detallat serà acordat amb l'adjudicatari al principi del contracte.

L'adjudicatari haurà de poder realitzar reunions presencials al campus la UOC, si escau:

- Rambla Rambla del Poblenou, 154-156, 08018 Barcelona.

5.4 Dedicació, disponibilitat i horari del servei

A continuació es detallen els horaris del servei:

- Supervisió 24h/24, 7d/7 dels servidors, del Service System i de la infraestructura de la xarxa de tots els serveis Web. Notificació automàtica en cas d'incidència.
- Suport tècnic de 8 a 18 hores els dies laborables, durant tot l'any, amb intervenció en menys de 4h.
- Termini de restabliment garantit (GTR) del servei en cas d'incidència del servidor, o sobre la base de dades: 4h laborals.

5.5 Ubicació del servei

La plataforma estarà instal·lada sobre un servidor extern. L'accés a la plataforma es podrà fer des de qualsevol lloc per mitjà d'un navegador d'internet i en qualsevol dia i hora de l'any.

Per la pròpia naturalesa del servei, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els seus serveis des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells casos què es requereixi la presència de l'adjudicatari a les instal·lacions de la UOC.

5.6 Desplaçaments

No es contemplen desplaçaments habituals per al servei.

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se al centre de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

L'adjudicatari haurà de poder realitzar reunions presencials al campus la UOC, si escau:

- Rambla Rambla del Poblenou, 154-156, 08018 Barcelona.

5.7 Acords de Nivell de Servei (ANS)

Durant l'execució del servei, l'empresa adjudicatària ha de prestar el servei d'acord amb els requeriments establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, per tal de garantir el correcte funcionament del servei.

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte de licitació i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Els ANS són els següents:

Servei tècnic:

- Disponibilitat mínima del servei: 99,6%
- Temps màxim de recuperació del servei per incidència: 4h laborables
- Temps màxim de pèrdua de dades RPO (Recovery Point Objective): 8h
- Temps màxim de resposta a incidències: 4h en horari laboral
- Temps màxim de resposta a consultes tècniques: 4h laborables.
- L'empresa adjudicatària es compromet a garantir una supervisió 24h/7d de la infraestructura de la xarxa de tots els serveis Web.
- Així mateix, oferirà suport tècnic de 8 a 18h els dies laborables, tot l'any, amb intervenció màxima de menys de 4h.

Accessos:

- El termini d'implementació de l'eina serà com a màxim de 8 setmanes, incloent tant la primera fase d'anàlisi, com per complementar/integrar la base de dades de contactes, així com la formació al personal de la UOC, etc.
- En el moment de vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar l'accés a la plataforma a un mínim de 5 usuaris simultanis de l'Oficina de Mitjans de la UOC.

Prestacions de la plataforma:

- Bases de dades de periodistes i mitjans de comunicació espanyols i internacionals integrades a la plataforma (en un màxim d'un mes a partir de l'adjudicació del servei).
- Plantilles (de nota de premsa, convocatòria, oferiment d'experts, butlletins, etc) adaptades a l'estructura definida per la UOC i a la seva imatge de marca, i *responsive* (en un màxim d'un mes després de l'adjudicació del servei) i sense problemes ni de maquetació ni de recepció en dispositius mòbils.
- Servei de subscripció a les news i butlletins de news.uoc.edu 'connectat' a la plataforma d'enviaments (que passarà a integrar els contactes que via formulari vulguin rebre les news i butlletins que publiquem des de news.uoc.edu), en un termini d'un mes des que s'adjudica el contracte.
- Email amb les dades de contacte de les persones que atendran les peticions vinculades al servei que puguin sorgir (es facilita en el mateix moment de l'inici de la vigència del contracte).
- Manual de funcionament de la plataforma (es facilita en el mateix moment de l'inici de la vigència del contracte).
- Al marge de les qüestions estipulades en aquest contracte, la UOC podrà fer arribar en tot moment a l'empresa adjudicatària qualsevol necessitat sobrevinguda i aquesta haurà de vetllar per satisfer-la.
- L'empresa adjudicatària es compromet a la millora contínua del servei i oferirà les novetats i nous serveis al client a mesura que les vagi llençant el mercat.

Bases de dades:

- L'empresa adjudicatària vetllarà per la contínua actualització de les bases de dades.
- L'empresa adjudicatària es compromet a adquirir bases de dades competitives i de referència de periodistes i mitjans de comunicació d'abast espanyol i internacional. En aquest sentit, haurà d'acreditar que les que ofereix via plataforma són de les millors del mercat.

- Igualment, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que les empreses proveïdores de les bases de dades compleixen amb la normativa europea corresponent en matèria de protecció de dades.
- L'empresa proveïdora garantirà que les bases de dades de periodistes i mitjans tenen una correcta implementació dins la plataforma.
- En cas de gestió d'altres i baixes de contactes a la plataforma, l'adjudicatari es compromet a assumir-ne la gestió.

Finalització de la prestació:

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la UOC totes les dades de la plataforma, la baixada de les bases de dades en fitxer xls o similar, l'exportació dels històrics de campanyes comunicades, etc.