



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA PARA EL ENVÍO Y GESTIÓN DE CAMPAÑAS DE EMAILINGS PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202600203



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. No aplica.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

a) Set Up y formación a usuarios de la plataforma. En el Set Up se incluye:

- a.1) Análisis de las necesidades de MC MUTUAL y adaptación de su estructura de datos.
- a.2) Creación de una cuenta multilingüe, así como los usuarios y roles de acceso que se definan (mínimo 10).
- a.3) Creación de una estructura de datos a medida (unos 65 campos), según especificaciones de MC MUTUAL.
- a.4) Importación de la base de datos de emails de MC MUTUAL a la plataforma del proveedor.
- a.5) Creación de un mínimo de 16 plantillas de newsletter en la plataforma, en formato html, según especificaciones de MC MUTUAL.
- a.6) Interface o proceso para el volcado automático de información de los envíos efectuados a la aplicación corporativa de MC MUTUAL (ver requerimiento [R28](#)).

b) El proveedor deberá facilitar un **entorno de pruebas** de la herramienta para que MC MUTUAL pueda verificar los requerimientos solicitados a continuación, indicando como hacerlo en cada caso. En caso de no disponer de un entorno de pruebas deberá adjuntar un video tutorial o manual donde se muestre que se dispone de los **requerimientos que se detallan a continuación**:

R1: Plataforma en castellano.

Administración de direcciones de email

R2: Importación de datos de direcciones de email, y resto de campos asociados al mismo, a través de la plataforma del proveedor mediante ficheros CSV (altas/modificación y bajas o borrado).

R3: Posibilidad de añadir nuevas direcciones de email, modificarlas, deshabilitarlas o eliminarlas manualmente.

R4: Formulario on-line para el alta de emails y sincronización con la base de datos.

R5: Proceso de Opt-in confirmado o doble Opt-in con correo de confirmación tras el registro on-line en el sitio web de MC MUTUAL.

R6: Proceso de Opt-out confirmado o doble Opt-out.

R7: Exportación de la base de datos de emails y datos asociados mediante interfaces CSV (exportación a través de la plataforma del proveedor), según distintos criterios de selección (segmentación, activos/deshabilitados/baja/todos, y rango de fechas en cada caso).

R8: Direcciones restringidas. Listado de todas las direcciones restringidas automáticamente por la plataforma (direcciones restringidas). A este listado podrá acceder en todo momento MC MUTUAL.

R9: Filtros de bloqueo por dominio.

Gestión de grupos objetivos (segmentaciones)

R10: Número ilimitado de grupos objetivos o segmentaciones.

R11: Posibilidad de realizar cualquier tipo de segmentación con los campos de la base de datos (numérico, booleano, texto o multiselección). En campos numéricos debe permitir un rango 'desde-hasta' o un conjunto de ellos. Deben poderse descargar en formato csv.

R12: Grupos objetivos o segmentaciones dinámicas (actualizables de forma automática en cada envío).

Gestión de Newsletters

Edición de Newsletters

R13: Creación y edición de newsletters mediante una interfaz intuitiva y el uso de plantillas de contenidos CMS, o similar, prediseñadas y personalizables en la plataforma del proveedor, que incluya un editor visual (*drag and drop*). Para la maquetación de estas plantillas, la plataforma debe proveer una biblioteca con al menos 50 recursos audiovisuales, gráficos y textuales, y con al menos 15 módulos de contenidos predefinidos que incluyan y combinen en diferentes disposiciones elementos audiovisuales, gráficos y elementos textuales, y que den la posibilidad de modificarlos y personalizarlos de forma fácil e intuitiva, arrastrando y soltando, sin necesidad de tener conocimientos de lenguaje HTML o cualquier otro lenguaje informático.

R14: Debe poderse copiar/duplicar un newsletter en cualquier momento del proceso de edición.

R15: La plataforma debe ser compatible con Outlook, Gmail y cualquier otro gestor de correo electrónico de uso generalizado, asegurando que la configuración y maquetación de un email elaborado en la plataforma adjudicataria no se desconfigura ni deja de verse correctamente al pasar a cualquiera de estos gestores de correo electrónico.

R16: Posibilidad de carga (upload) de newsletters a la plataforma en formato HTML.

R17: La plataforma debe seleccionar el idioma del newsletter automáticamente en función del campo idioma de la base de datos (envíos multiidioma). La adaptación de una newsletter a cualquier versión según idioma debe ser sencilla y debe usar de forma automática la base de la versión original. Además, debe permitir obtener datos estadísticos de los clics en cada idioma.

R18: Selección del remitente (sender) según el tipo de newsletter. En cualquier caso, podrá personalizarse el texto del sender manualmente, así como el texto del asunto. En función remitente (sender) deberemos poder aceptar correos de respuesta, independientemente de que haya otros del tipo 'no-replay' funcionando de forma simultánea.

R19: Posibilidad de seleccionar un grupo de destinatarios a partir de ficheros CSV (vía upload), aunque no estén informados en la bbdd.

R20: Vista previa de los newsletter en HTML en distintos dispositivos (test responsive design) y pruebas de envío.

R21: Funcionalidades de integración en redes sociales.

Autorización y envío de newsletters

R22: Disponer de distintos roles de usuario (administrador, validador envíos, editor,...) y de un flujo de autorización del envío en función del rol.

R23: Posibilidad de programar el envío del newsletter.

R24: Chequeo antispam para la máxima entrega de las campañas.

Reporting de newsletters enviados

R25: Reporte de newsletters enviados, entregados y abiertos, con informes claros y de fácil lectura.

R26: Estadística de clics y reacciones: Reportes completos sobre aperturas (sí/no), clics sobre cada enlace y bajas. Deben poderse descargar en CSV

R27: Reporte del histórico de todos los impactos recibidos, abiertos y clicados por un usuario, según fecha, temática y cualquier otro parámetro. Reporte de históricos por segmentos en los mismos términos a los ya comentados.

R28: Integración con aplicaciones y plataformas externas y sistemas de MC MUTUAL para la recepción diaria de información sobre los envíos realizados mediante sftp. (suscripciones del email (preferencias) e impactos, fecha-hora de envío, nombre de la campaña, email destinatario, nombre del destinatario, abierto (sí/no), estado del email).

Administración de los emails rebotados

R29: Posibilidad de poder revisar o actuar sobre el correo rebotado:

- rebote total (hardbounce) - No se puede enviar un correo.
- rebote parcial (softbounce) - No se puede enviar un correo en este momento

R30: Posibilidad de generación de correo de respuesta automática del correo - El programa de correo del receptor envía automáticamente un mensaje al remitente.

Automatizaciones de flujos

R31: La plataforma debe permitir la gestión de flujos automáticos, mediante reglas definidas por MC MUTUAL, como el reenvío de e-mails según el resultado del primer envío. La plataforma debe permitir la creación de estas reglas y flujos automáticos mediante una interfaz sencilla e intuitiva, sin necesidad de tener conocimientos de lenguaje informático.

Infraestructura y seguridad

R32: Hospedaje de datos con copias de seguridad diarias. Administración de datos: Interfaz de administración con llave de 128 bits encriptada de alta seguridad.

c) Para dar soporte a la gestión de la comunicación corporativa mediante emailings de MC MUTUAL, el proveedor deberá ofrecer los servicios que se detallan a continuación:

- Asignar un gestor para la resolución **personalizada** de dudas y/o incidencias dentro el horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a 19:00h debiendo dar respuesta en un máximo de 24 horas, a través del teléfono, email y Teams.
- Análisis de peticiones que realice MC MUTUAL
- Avisos sobre mejoras que incorpore la herramienta
- Asesoramiento sobre novedades y tendencias del mercado
- Respuesta a peticiones y en un máximo de 24 horas

Además, para garantizar la buena la calidad del servicio, con carácter semestral se celebrarán reuniones de seguimiento, que se pactarán con suficiente tiempo de antelación, en la que asistirá el equipo involucrado en cada caso y donde se tratarán los servicios relacionados en el punto **d)**.