

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DE LAS  
LICENCIAS DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DE LA  
FNMT-RCM**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO  
ABREVIADO**

**PASA/419864/01/1615/2025**



## **ÍNDICE**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Objeto.</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. Descripción.</b>  | <b>3</b> |
| 2.1. Antecedentes.  | 3        |
| 2.2. Descripción detallada del objeto de la contratación.               | 3        |
| <b>3. Etapas, niveles, o hitos, en la ejecución de la contratación.</b> | <b>8</b> |
| <b>4. Cantidad de bienes o servicios objeto de la contratación.</b>     | <b>8</b> |
| <b>5. Precio.</b>   | <b>8</b> |
| <b>6. Condiciones y plazos de entrega. Transporte.</b>                  | <b>8</b> |
| <b>7. Formación.</b>  | <b>8</b> |
| <b>8. Documentación.</b>  | <b>9</b> |
| <b>9. Garantías.</b>  | <b>9</b> |
| <b>10. Penalizaciones.</b>  | <b>9</b> |
| <b>11. Aclaraciones.</b>  | <b>9</b> |
| <b>12. Otras cuestiones.</b>  | <b>9</b> |
| 12.1. Condiciones de la oferta  | 9        |

## 1. OBJETO.

El presente documento describe las condiciones técnicas de aplicación en la contratación de Renovación de 5 suscripciones del Sistema de Encuestas de la FNMT-RCM.

El objeto de la contratación debe asegurar el uso de esta suscripción hasta el 31 de diciembre de 2029.

## 2. DESCRIPCIÓN.

### 2.1. ANTECEDENTES.

La FNMT-RCM cuenta para su sistema de encuestas con cinco cuentas de la suscripción Oro **encuestafacil** (<https://www.encuestafacil.com>) hasta el 30 de junio de 2025. Es necesario realizar la renovación de las licencias del sistema de encuestas de la FNMT-RCM para poder dar continuidad a las diversas campañas de encuestas realizadas desde distintos departamentos de FNMT-RCM.

El sistema de encuestas de la FNMT-RCM permite la creación, de forma rápida y sencilla, de encuestas internas y externas que ayuden en el proceso de toma de decisiones.

FNMT-RCM desea contratar 5 suscripciones (cuentas) del sistema de encuestas online **encuestafacil** desde el 1 de julio de 2025 o fecha de firma del contrato de suministro (la que sea posterior) hasta el 31 de diciembre de 2029.

### 2.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Tal como se ha indicado, se desea contratar una suscripción para 5 cuentas del sistema de encuestas online **encuestafacil**, que proporciona las siguientes características:

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Características generales                             |                            |
| Número de encuestas y respuestas                      | Ilimitado                  |
| Disponibilidad de los resultados                      | Duración de la suscripción |
| Límite de visualización de cuestionarios por encuesta | Respuestas Ilimitadas      |

|  |          |
|--|----------|
| Obtención de respuestas a través de la web, medios sociales o correo electrónico   | INCLUIDO |
| Encuestas multidispositivo   | INCLUIDO |
| Cifrado SSL/TLS  | INCLUIDO |
| Exámenes   | INCLUIDO |
| Organizar "Mis Encuestas" en carpetas  | INCLUIDO |
| Garantía de confidencialidad   | INCLUIDO |
| <a href="#">Exámenes</a>   |          |
| Ilimitado número de exámenes   | INCLUIDO |
| Ilimitado número de preguntas.   | INCLUIDO |
| Limitación de tiempo y/o fecha y hora de disponibilidad.   | INCLUIDO |
| Calificación final en función de una puntuación establecida a través de una escala personalizable.                                       | INCLUIDO |
| Ocultar o mostrar la calificación al terminar el examen, e incluso puedes mostrar la opción correcta de cada pregunta y/o su puntuación. | INCLUIDO |
| <a href="#">Atención al cliente</a>  |          |
| Soporte por correo electrónico   | INCLUIDO |
| Soporte telefónico   | INCLUIDO |
| Soporte chat   | INCLUIDO |
| <a href="#">Diseño</a>   |          |
| Preguntas ilimitadas   | INCLUIDO |
| Múltiples tipos de pregunta (+18)  | INCLUIDO |
| Inserción de logotipo en la encuesta   | INCLUIDO |

|   |          |
|---|----------|
| Paginación  | INCLUIDO |
| Barra de progreso   | INCLUIDO |
| Plantillas de encuestas (+50)   | INCLUIDO |
| Preguntas de respuesta obligatoria  | INCLUIDO |
| Opciones de respuesta ordenadas aleatoriamente de forma automática                    | INCLUIDO |
| Inserción de imágenes en las preguntas  | INCLUIDO |
| Todos los idiomas admitidos   | INCLUIDO |
| Preguntas dinámicas (mostrar/ocultar)   | INCLUIDO |
| Diseño personalizado (Colores, fuentes, tamaño,...)                                   | INCLUIDO |
| Plantillas de estilos personalizados  | INCLUIDO |
| Lógica de preguntas   | INCLUIDO |
| Lógica de saltos de página  | INCLUIDO |
| Personalización del pie de página   | INCLUIDO |
| Encuestas multi-idioma (Encuesta única - Múltiples idiomas)                           | INCLUIDO |
| <a href="#">Recopila</a>  |          |
| Gestor de envío de emails (mis listas)  | INCLUIDO |
| Invitaciones y seguimientos de respuestas desde tracking                              | INCLUIDO |
| Personalización del email del emisor de la encuesta (mis listas)                      | INCLUIDO |
| Personalización del "alias" en el remitente de los emails enviados desde "mis listas" | INCLUIDO |
| Posibilidad de limitar la duración de la encuesta                                     | INCLUIDO |

|  |          |
|--|----------|
| Cantidad máxima de respuestas  | INCLUIDO |
| Acceso restringido a la encuesta mediante palabra clave                            | INCLUIDO |
| Acceso restringido a la encuesta con clave personalizada para cada encuestado      | INCLUIDO |
| Imprimir cuestionarios para recoger respuestas en papel                            | INCLUIDO |
| Sistema de avisos de recepción de respuestas nuevas                                | INCLUIDO |
| Redirección de los encuestados al terminar la encuesta                             | INCLUIDO |
| El encuestado puede imprimir el cuestionario al finalizar                          | INCLUIDO |
| Realizar sorteos entre los encuestados   | INCLUIDO |
| Utilizar tu propio servidor de correo  | INCLUIDO |
| Introducción de creatividad html en los e-mails generados a través de "Mis listas" | INCLUIDO |
| <a href="#">Análisis</a>   |          |
| Resultados en tiempo real  | INCLUIDO |
| Imprimir el informe de resultados  | INCLUIDO |
| Gráficos Excel   | INCLUIDO |
| Gráficos interactivos  | INCLUIDO |
| Filtrar resultados (informe)   | INCLUIDO |
| Resultados individuales  | INCLUIDO |
| Descarga de resultados en un archivo CSV o Excel (Resumen)                         | INCLUIDO |
| Descarga de resultados en un archivo CSV o Excel (Detallado)                       | INCLUIDO |
| Detalle de los cuestionarios en el informe de resultados compartido                | INCLUIDO |

|   |          |
|---|----------|
| Ver las direcciones IP de los encuestados   | INCLUIDO |
| Fecha de inicio de la encuesta  | INCLUIDO |
| Fecha de finalización de la encuesta  | INCLUIDO |
| Visualización de resultados de las preguntas dinámicas                            | INCLUIDO |
| Compartir los resultados a través de un link                                      | INCLUIDO |
| Acceso restringido a los resultados mediante palabra clave                        | INCLUIDO |
| Logotipo en el informe de resultados  | INCLUIDO |
| Descarga del detalle de los cuestionarios en un archivo PDF                       | INCLUIDO |
| Filtros con lógica avanzada en el informe de resultados                           | INCLUIDO |
| Guardar/Recuperar filtros en el informe de resultados                             | INCLUIDO |
| Búsquedas de cuestionarios finalizados y entre fechas en el informe de resultados | INCLUIDO |
| <a href="#">Preferencias de la cuenta</a>   |          |
| Zona horaria  | INCLUIDO |
| Bloquear zona horaria   | INCLUIDO |
| Versión predeterminada para las descargas en Excel                                | INCLUIDO |
| Decimales en el Informe Online  | INCLUIDO |

Además, sin perjuicio de otros servicios, la suscripción dará derecho a las actualizaciones sobre el producto que el fabricante ponga a disposición de los usuarios, así como la gama de servicios de soporte y sus niveles de servicio estándar.

### **3. ETAPAS, NIVELES, O HITOS, EN LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN.**

El contrato resultante de esta licitación debe asegurar el uso de esta suscripción desde el 1 de julio de 2025 o fecha de firma del contrato de suministro (si esta es posterior) hasta el 31 de diciembre de 2029.

### **4. CANTIDAD DE BIENES O SERVICIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

En el siguiente cuadro resumen se puede ver de forma esquemática la cantidad de bienes y servicios que a priori son objeto de la contratación:

| <b>Servicio / Bien ofertado</b>   | <b>Cantidades y periodo de ejecución</b>   |
|---|--|
| Suscripciones a servicio de encuestas online <b>encuestafacil</b> , para 5 cuentas con las características indicadas en apartados anteriores. | 5 suscripciones.<br>Desde el 01/07/2025 o fecha de firma del contrato de suministro (si esta es posterior) hasta el 31/12/2029 |

### **5. PRECIO.**

Según lo descrito en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

### **6. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.**

No aplica.

### **7. FORMACIÓN.**

No aplica.

## **8. DOCUMENTACIÓN.**

El adjudicatario deberá entregar la documentación oficial del fabricante donde consten las licencias contratadas y condiciones del soporte, incluyendo los puntos de contacto (teléfonos, correos electrónicos, acceso al gestor de incidencias, etc.).

De ser necesario, también se proporcionará la documentación oficial del fabricante con las instrucciones de instalación o activación de la licencia.

## **9. GARANTÍAS.**

La oferta del licitador deberá garantizar el correcto licenciamiento, uso y disfrute de los productos software identificados en el presente pliego por el periodo descrito.

Deberá contar con el aval del fabricante para la recepción de los servicios asociados a los mantenimientos contratados.

## **10. PENALIZACIONES.**

Según lo descrito en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

## **11. ACLARACIONES.**

Las consultas de carácter **técnico** relacionadas con el presente Pliego de Prescripciones Técnicas pueden ser dirigidas a:

Dirección de Sistemas de Información y Económico Financiero  
e-mail: [jmtorres@fnmt.es](mailto:jmtorres@fnmt.es)

## **12. OTRAS CUESTIONES.**

### **12.1. CONDICIONES DE LA OFERTA**

La oferta deberá responder a la demanda de suministro y servicio objeto de la contratación expresado en el presente pliego. Por este motivo deberá desarrollar la propuesta de valor del

licitador, así como las características de los productos propuestos e incluidos en el alcance de la contratación y, en su caso, en torno a las fases identificadas.

La oferta presentada por el licitador deberá incluir:

- Las garantías del correcto licenciamiento, uso y disfrute de los productos software identificados en el presente pliego por el periodo descrito.
- Si la hubiera, la relación con el fabricante de los productos cuya licencia se está adquiriendo y su capacidad para realizar la venta.
- La documentación necesaria para acreditar los requisitos y condiciones del presente pliego.
- Periodos de vigencia de las licencias y mantenimientos ofertados.
- Desglose de precios en función de los diferentes tipos de licencias.
- Definición y descripción de los servicios incluidos en la compra de licencias y sus mantenimientos correspondientes, prestando especial atención a:
  - Actualizaciones del producto.
  - Procedimientos de consulta y apertura de incidencias.
  - Nivel de servicio (tiempo de respuesta, etc.).
  - Penalizaciones.
- Precios de mantenimiento y su cobertura y, en su caso, precios de adquisición.

Se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con los parámetros básicos del suministro propuesto:

| <b>Empresa proveedora del Suministro</b>                               |  |
|--|--|
| Nombre de la empresa   | [Completar con el nombre de la empresa licitadora] |
| <b>Responsable del suministro / Comercial</b>                          |  |
| Nombre del contacto  | [Nombre y apellidos]                               |
| Teléfono de contacto   | [Teléfonos]  |
| E-mail   | [Correo electrónico]                               |
| <b>Responsable del suministro / Comercial [FABRICANTE]<sup>1</sup></b> |  |

<sup>1</sup> Indicar si se conoce

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del contacto                   | [Nombre y apellidos]  |
| Teléfono de contacto                  | [Teléfonos]   |
| E-mail                                | [Correo electrónico]  |
| <b>Responsables técnicos</b>          |   |
| Nombre del Contacto                   | [Nombre y apellidos]  |
| E-mail                                | [Teléfonos]   |
| Teléfono de contacto                  | [Correo electrónico]  |
| <b>Soporte<sup>2</sup></b>            |   |
| email                                 | [Correo electrónico]  |
| Teléfono                              | [Teléfonos]   |
| Web                                   | [Web]   |
| Otro                                  |   |
| <b>Acuerdos de servicio</b>           |   |
| Tipo de cobertura                     | [Indicar tipo de cobertura / nombre estándar]   |
| Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) | [Detallar <sup>3</sup> los ANS ofrecidos para cada una de las modalidades / tipos de incidencias / canales de acceso] |

<sup>2</sup> En este conjunto de datos se debe indicar cómo se accede al servicio de soporte y atención a incidencias

<sup>3</sup> No es válido referenciar únicamente a un documento. En el caso de que haya alguna referencia de aplicación, poner la URL correspondiente más un extracto del documento en cuestión relativo a los acuerdos de nivel de servicio ofrecidos