

1. ANTECEDENTES

EU ACT2 es un programa de cooperación en el marco del Programa Global de Flujos Ilícitos (GIFP, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea diseñado para ser un mecanismo más eficaz de la Unión para ayudar a los países socios en sus esfuerzos para hacer frente a la delincuencia organizada transnacional.

Dado el enfoque del proyecto, se ha identificado la necesidad de una plataforma de videoconferencia robusta que facilite la comunicación segura y eficiente entre las partes involucradas. Tras una evaluación de las opciones disponibles, se ha decidido adquirir licencias de Webex Business, no solo por sus características técnicas y de seguridad, sino también porque la Comisión Europea, uno de los principales actores involucrados en el proyecto, no utiliza Microsoft Teams como plataforma estándar, lo que hace que Webex sea la opción más adecuada para garantizar la interoperabilidad y la comunicación fluida entre todas las partes. Adicionalmente, la empresa proveedora de Webex, Cisco Inc, está certificada en el Esquema Nacional de Seguridad con categoría alta, condición esencial para ser proveedor de servicios de FIIAPP.

El objetivo de esta licitación es adquirir licencias de Webex Business para uso en reuniones virtuales, capacitaciones y otras actividades clave del proyecto. Este proceso de licitación garantiza transparencia, competencia y la obtención del mejor valor, alineándose con las normas de contratación pública de la Unión Europea.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la **adquisición de hasta 20 licencias de Webex Business**, destinadas a facilitar la comunicación y la coordinación de actividades en el marco del proyecto EU-ACT 2, financiado por la Unión Europea. Estas licencias deberán incluir acceso a las funcionalidades completas del servicio de videoconferencia y colaboración en línea, así como soporte técnico y mantenimiento durante el período de vigencia del contrato.

3. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DE LOS SUMINISTROS.

El adjudicatario será responsable del alta y mantenimiento de las licencias de Webex Business a petición de FIIAPP. FIIAPP tendrá capacidad para gestionar las licencias adquiridas, por lo que el adjudicatario proporcionará credenciales de acceso al portal de administración de Webex mediante un usuario con el rol de administrador.

Requisitos Técnicos Mínimos para la Adquisición de Licencias Webex Business

3.1 Plataforma y Capacidades

Número de Licencias: Hasta 20.

Capacidad de Participantes: Hasta 200 participantes simultáneos por reunión.

Video y Audio: Soporte para video HD (mínimo 720p) y audio integrado VoIP/PSTN.

Almacenamiento en la Nube: Mínimo 10 GB por licencia para grabaciones y archivos.

Objeto: Suministro de la licencia de videoconferencia en nube plataforma WEBEX a razón de la mejor relación calidad-precio

Proyecto: EU-ACT 2 231100

3.2 Funcionalidades de Reunión y Colaboración

Compartición de Pantalla y Contenidos: Compartir pantalla completa, aplicaciones específicas y archivos.

Herramientas de Colaboración: Anotaciones en pantalla, pizarras interactivas, y chat en tiempo real.

Grabación de Reuniones: Grabación en la nube con opciones de descarga (formato MP4).

Transcripción Automática: Transcripción en tiempo real con edición posterior.

3.3 Seguridad y Cumplimiento

Cifrado: Cifrado de extremo a extremo para reuniones y datos almacenados.

Autenticación: Autenticación multifactor (MFA) compatible con, entre otros, Microsoft Authenticator y control de acceso basado en roles.

Cumplimiento Normativo: Conformidad con GDPR y otras normativas de privacidad aplicables.

3.4 Integraciones y Extensibilidad

Compatibilidad Multiplataforma: Acceso desde iOS, Android, Windows, macOS, y Linux.

Integración con Productividad: Integración con Microsoft Outlook, Google Calendar, y otras herramientas.

Soporte para APIs: APIs disponibles para personalización e integración con sistemas existentes.

3.5 Gestión y Administración

Portal de Administración: Gestión centralizada de usuarios y licencias.

Control de Reuniones: Herramientas de control para silenciar, expulsar, y bloquear participantes.

Informes de Uso: Estadísticas detalladas de uso y participación.

3.6 Soporte y Mantenimiento

Asistencia Técnica: Soporte técnico 24/7 vía teléfono, chat y correo electrónico.

Actualizaciones: Actualizaciones automáticas y mantenimiento regular del servicio.

4. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1 Programa de trabajo estimado – Cronograma

El contrato se ejecutará en un periodo inicial de 36 meses o hasta la finalización del proyecto (31/05/2027) lo que antes suceda, prórrogas aparte,, durante el cual se gestionarán hasta 20 licencias de Webex. A continuación, se detalla el cronograma estimado para la implementación y gestión del servicio con los principales hitos:

1. Inicio del contrato:
 - Firma del contrato y reunión inicial con el adjudicatario: principios de Octubre de 2024.
2. Fase de implementación:
 - Configuración inicial y activación de las licencias de Webex requeridas: el día después de la firma de contrata
 - Formación online básica a los usuarios designados sobre el uso de Webex: durante las dos semanas siguientes a la firma del contrato
3. Fase de operación:
 - Monitoreo continuo del uso de las licencias y soporte técnico: desde el momento de activación de la primera licencia hasta la finalización del contrato.
 - Evaluaciones trimestrales del servicio y ajustes necesarios.
4. Finalización del contrato:
 - Evaluación final del servicio y presentación de informe de cierre: mayo 2027. Prórrogas aparte.

4.2 Productos resultantes y entregables

A continuación, se listan los productos y entregables:

Hito	Descripción del hito y sus entregables	Previsión de entregas
Hito 1	Informe de Activación: Documento detallado de la configuración y activación de las licencias de Webex, entregado dentro de los [especificar número] días posteriores a la firma del contrato.	Una semana después de cada activación
Hito 2	Manual de usuario y guía rápida: Documentación que debe ser proporcionada a los usuarios para el manejo básico y avanzado de Webex, entregada junto con la activación de las licencias.	Durante las dos semanas siguientes a la firma del contrato
Hito 3	Informe trimestral de uso y soporte: Reporte de uso de las licencias, incidencias	Quince días después del fin de cada trimestre

Hito	Descripción del hito y sus entregables	Previsión de entregas
	reportadas y soporte técnico brindado, entregado al final de cada trimestre.	
	Informe final de evaluación: Informe detallado que incluye el análisis del uso de las licencias, cumplimiento de objetivos, y recomendaciones para futuras contrataciones, entregado al finalizar el contrato.	Mayo 2027

Toda la documentación entregada deberá ser nombrada de acuerdo a la nomenclatura y el formato establecidos, y deberá ser validada y aprobada por la FIIAPP. El adjudicatario se comprometerá a realizar tantas revisiones y entregas como sea necesario hasta que dicha documentación satisfaga las necesidades de la FIIAPP.

Todos los entregables generados durante la ejecución del contrato son de propiedad de la FIIAPP, sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros, salvo autorización expresa de la FIIAPP.

5. MODELO DE INTERLOCUCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN

La organización de la prestación y su ejecución será tal que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación de la calidad de los trabajos realizados. Se especificará la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con la FIIAPP, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar, existiendo la obligación de guardar la debida confidencialidad, aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o se produzca la debida autorización por parte de la FIIAPP.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la FIIAPP o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato (artículo 311.2 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

Durante la ejecución, la FIIAPP mantendrá con el adjudicatario una comunicación regular, que incluya reuniones periódicas (y siempre que lo solicite la FIIAPP), que le permita efectuar un adecuado seguimiento y realizar las funciones que le han sido encomendadas. Deberá velar por el mantenimiento de las condiciones técnicas y de solvencia incluidas en el contrato. En particular:

- El mantenimiento de los medios materiales y personales comprometidos para ejecutar los trabajos encomendados.
- El desarrollo de los trabajos de acuerdo con el programa previsto.
- La resolución de los problemas y puntos pendientes que se vayan planteando.

- El mantenimiento de las fechas previstas de entrega. En caso de desviaciones deberán establecerse las causas y atribuir la responsabilidad de las mismas.

6. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO

El suministro se entregará de manera on-line a las oficinas de FIIAPP en Madrid.

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La definición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) será parte imprescindible de los servicios a proveer por lo que lo dispuesto en los mismos será considerado el mínimo exigible en la propuesta del ofertante.

Los indicadores que se utilizarán para el seguimiento de los Niveles de Servicio parten del horario base indicado en el epígrafe 7 de este documento:

INDICADOR	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES
Tiempo de activación de licencias después de la solicitud por parte de FIIAPP al proveedor.	> 1 día hábil.	El proveedor debe garantizar que se proporcionarán las licencias solicitadas en tiempo y forma.
Tiempo de resolución de incidencias.	> 3 días hábiles.	La resolución de incidencias deberá ser resuelta en plazo establecido.
Incumplimiento en la entrega de informes trimestrales.	> 10 días hábiles desde el fin del trimestre.	El proveedor debe garantizar que se cuenta con la información requerida en tiempo y forma.

En Madrid, a fecha de firma,

Miguel Ángel Olmos, Técnico de Proyectos FIIAPP

Nombre y cargo del firmante