



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
Identificador: 465444
Òrgans: Ajuntament de Calvià
Data Captura: 2020-07-23 10:11:14
Origen: Administració
Estat elaboració: EE01
Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
MONTEJO FUENTES JAVIER - [Redacted]		23/07/2020	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL704660076075Z4972413D3DP

CSV:

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°

TIPO DE CONTRATO: Contrato menor

OBJETO: Servicio de elaboración de una plataforma *marketplace* que albergue un espacio para la adquisición de bonos-descuento para el consumo en el comercio local

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: El Teniente de alcalde delegado de Urbanismo, Comercio y Actividades, por Decreto de Alcaldía de fecha 17 de junio de 2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN DE UNA PLATAFORMA MARKETPLACE QUE ALBERGUE UN ESPACIO PARA LA ADQUISICIÓN DE BONOS-DESCUENTO PARA EL COMERCIO LOCAL

Primera- Objeto del contrato

Este contrato tiene por objetivo proporcionar al Ajuntament de Calvià de una plataforma/marketplace en modalidad SaaS (Software as a Service) que permita crear un escaparate web de productos y servicios de los comercios de Calvià, y que, al mismo tiempo incentive el consumo interno a través de la adquisición de unos bonos descuento canjeables en el comercio local.

El CPV es 30211300-4.

Segunda- Descripción del servicio

2.1 Definiciones

- **Escaparate web.** Se refiere a la web pública a la que acceden los visitantes y que contiene la información de los productos ofertados y de la promoción de bonos. Será una página web responsive accesible de forma pública por cualquier persona interesada en los comercios de Calvià.
- **Backoffice del comerciante:** Extranet a la que el comerciante accede a través de identificación y que le permite introducir sus datos y los datos de las ofertas y promociones.
- **Backoffice del administrador:** Extranet del supervisor del Ajuntament de Calvià que permite autorizar a los comerciantes, activar o desactivar cuentas o productos, así como obtener información estadística de la plataforma y acceder a su configuración.
- **Bono:** título generado por la plataforma con valor monetario, representado por un código único y no predecible, que podrá ser canjeado en los comercios registrados a cambio de sus servicios o productos.
- **Plataforma:** sistema software unión de todas las partes descritas anteriormente y que permitirá al Ajuntament de Calvià incentivar el comercio local. El escaparate web, el backoffice del comercio y el backoffice del administrador serán necesariamente páginas web responsive accesibles desde los principales navegadores, sin embargo, se aceptará que de forma complementaria se ofrezcan aplicaciones para móvil que mejoren la experiencia de usuario, por ejemplo con lectores de códigos QR o de barra para los bonos.



2.2. Entrega y prestación del servicio

El adjudicatario del servicio deberá proveer de una plataforma informática en modalidad Software as a Service (SaaS) accesible a través de los principales navegadores del mercado y dispositivos móviles, adaptándose el contenido al tipo de dispositivo de visualización para una experiencia de usuario óptima.

El servicio debe incluir la puesta en marcha y personalización de la solución con la imagen y colores del consistorio y las adaptaciones necesarias para la puesta en marcha. El Ajuntament suministrará los contenidos, logos y colores corporativos.

El servicio debe incluir el hosting y mantenimiento de la plataforma y el soporte a las incidencias que puedan surgir durante el periodo del contrato.

2.3. Backoffice del comerciante

El sistema debe permitir a los comercios asociados a la plataforma darse de alta mediante la plataforma web o móvil y acceder al backoffice del comerciante una vez validados. Para ello, se habilitará una sección que contendrá explicaciones sobre el funcionamiento y condiciones de uso la plataforma, así como un formulario que el comercio deberá cumplimentar con los datos más relevantes para decidir si el comercio podrá adherirse a la plataforma.

Los comercios recién dados de alta quedarán pendientes de aprobación, hasta que el administrador responsable del Ajuntament acceda al **Backoffice del administrador** y verifique la solicitud y los datos del comercio, quedando dicho comercio como activo en la plataforma.

El comercio, una vez dado de alta, podrá acceder al **backoffice del comerciante**, donde podrá gestionar su información y productos. Además podrá cambiar sus datos y clave de acceso. Mientras no esté validado por el administrador responsable del Ajuntament, ni el comercio ni los productos o servicios ofertados aparecerán en la web.

El comercio podrá introducir información de sus productos y ofertas para que aparezcan en el escaparate, categorizándolas por tipo de producto y servicio, así como activar/desactivar una oferta o servicio, borrarlo o editarlo. con el objetivo de velar por el cumplimiento normativo de los productos que se publiciten en la plataforma, este contenido subido al escaparate por parte de los comercios debe ser siempre administrable por los responsables del ayuntamiento. Es decir, el ayuntamiento podrá retirar o modificar cualquier oferta que no cumpla las normas de la plataforma sin el consentimiento de los comerciantes.

El producto o servicio incluirá: una o varias fotografías, título, descripción, tipo de oferta, link a la página del anunciante. Esta información se presentará en el escaparate en el idioma seleccionado por el visitante. Si el administrador responsable del Ajuntament así lo decide, activando o desactivando una opción en su panel, todos las fichas de producto deberán pasar una validación antes de aparecer en el portal.

El comercio podrá introducir también sus datos de contacto, como mínimo: marca, logo, nombre, datos de contacto, localización, horarios de apertura, email y página web. Esta información será la que aparecerá cuando el visitante acceda a la información del comercio a través del escaparate, ya



sea directamente o bien a través de un enlace de producto.

El comercio podrá consultar informes sobre la relevancia de sus anuncios, al menos deberá poder consultar el número de visitas e interacciones que han recibido las fichas de sus productos.

2.4. Web escaparate

La **web de escaparate**, en la que se mostrarán los productos que se han dado de alta y activados en la plataforma, deberá ser responsiva y adaptada a los diferentes navegadores y dispositivos en al menos sus tres últimas versiones: Edge, Firefox, Safari, Chrome tanto en sus versiones de escritorio como en sus versiones de tablet y móvil.

La información se presentará por defecto en el idioma del navegador del visitante siempre que esté disponible. Si no lo está se presentará en el idioma por defecto configurado en la plataforma. El visitante podrá seleccionar el idioma de visualización también desde la opción de selección de idioma de la web.

La información se organizará y segmentará por categorías y subcategorías, por proximidad (si el visitante ha activado la geolocalización) y se permitirá también la búsqueda por texto libre, mostrándose en cada caso los resultados correspondientes al filtro elegido por el visitante.

2.5 Sistema de bonos

La plataforma deberá permitir la compra online de los bonos creados por el Ajuntament de Calvià desde el escaparate web. Todos los bonos tendrán un valor monetario determinado y serán adquiridos tras el pago de una cantidad definida por el Ajuntament de Calvià. Por ejemplo, la plataforma deberá permitir la compra de un bono con valor monetario de 20€ que se podrá comprar tras el pago de 10€, comprometiéndose el Ajuntament a abonar la diferencia entre el valor real y el valor monetario del bono a los comerciantes.

Se permitirá fijar un número máximo de bonos en total y por persona. Para registrarse y acceder a la compra, el usuario deberá introducir al menos un DNI válido y aceptar los términos del servicio. Al hacerlo, estará declarando responsablemente que es ciudadano o ciudadana de Calvià y la aplicación deberá informarle de que mentir podría tener consecuencias legales. En cualquier momento, el usuario administrador del Ajuntament debe poder consultar la lista de DNIs que han comprado los bonos para verificar su residencia.

El pago del bono se realizará mediante un TPV virtual, que permita el pago al menos con tarjeta de crédito o de débito. Dicho TPV lo deberá proveer la empresa adjudicataria durante los meses que el servicio esté en producción. Además, se deberá acreditar que cumple con las normas de seguridad PCI-DSS. Cada mes, la empresa adjudicataria transferirá el importe cobrado al Ajuntament de Calvià, de forma que éste a su vez pueda realizar los pagos a los comercios por el valor de los bonos canjeados.

Una vez comprado, el ciudadano recibirá por correo electrónico un bono en formato electrónico. En la información del bono se incluirá el código del mismo y su caducidad, que también debe ser configurable en la plataforma, y las condiciones de aplicación y canje. El bono recibido estará asociado a su DNI. En el momento del canje del bono, el comprador deberá mostrar su DNI al comerciante para que este pueda asegurar que coincide con el del bono.



El ciudadano que compra el bono podrá canjearlo en cualquiera de los establecimientos adheridos y éstos deberán introducir la información del bono para poder indicar que se ha hecho la compra, adjuntando información sobre la misma a través del backoffice del comerciante. Cada bono podrá ser satisfecho una vez, en único pago un comercio registrado en el sistema. El proveedor deberá asegurar que el sistema de numeración e identificación de los bonos no permita el fraude.

Los comercios tendrán acceso a una herramienta para validar e introducir los bonos, quedando estos asociados a su negocio para el posterior cobro que el Ajuntament irá liquidando mensualmente. De esta forma, cada vez que un cliente pague parte de su compra con el bono, el comercio introducirá el código del bono en el sistema, quedará asociado a su negocio y no podrá volver a ser utilizado. En caso de que el comerciante introduzca un código incorrecto o ya utilizado, recibirá mensajes de error comprensibles y que le ayuden a identificar la causa del problema.

Dado que los comercios tendrán que canjear los bonos mientras atienden a sus clientes, introduciendo una carga de trabajo adicional que puede afectar a la calidad de su servicio, es clave que la interfaz de la herramienta de registro de bonos para el comercio sea clara, sencilla y que permita hacer el canje con un mínimo de acciones.

El sistema proporcionará al usuario administrador del Ajuntament un mecanismo de exportación de la información para poder conocer los bonos que se han emitido, los canjeados y sobre qué establecimiento se han utilizado, así como la información relevante de la transacción.

2.6 Backoffice del administrador

En el **backoffice del administrador**, el personal autorizado del Ajuntament de Calvià podrá modificar la configuración de la plataforma (según su nivel de permisos), activar o desactivar usuarios, comercios y productos, realizar el mantenimiento de categorías y subcategorías así como de los textos y traducciones presentados en la web.

La plataforma debe proporcionar los mecanismos adecuados para poder hacer un seguimiento del número de personas que acceden al escaparate web, ya sea a la pantalla principal o a una oferta determinada, y presentarla en el backoffice del administrador.

Además, mostrará un listado de solicitudes de adhesión de comercios pendientes de aprobación y ofrecerá las herramientas para activarlos en la plataforma. Como se ha definido en el punto 2.3, dentro del Backoffice del administrador se ofrecerán también las herramientas necesarias para desactivar las ofertas o productos que vulneren las condiciones del servicio.

El administrador de la plataforma podrá hacer comunicaciones masivas a los comercios asociados mediante correo electrónico, segmentado previamente quién debe recibir la información, así como exportar los datos de comercio, productos y usuarios registrados.

El administrador podrá hacer un seguimiento de los bonos emitidos y los consumidos en todo momento. Además podrá desactivar la compra o modificar el número de bonos disponibles, permitiendo ajustar las condiciones mientras dure el servicio.



Tercera- Requisitos

Entrega

- Se establece el plazo máximo de un mes desde la contratación del servicio y su puesta en producción con la configuración propia del Ajuntament de Calvià.
- El Ajuntament de Calvià tendrá a su disposición un entorno o versión de pruebas de la plataforma donde podrá validar los desarrollos y adaptaciones realizados antes de su puesta en marcha.
- El inicio del servicio tendrá lugar cuando se valide la plataforma y la versión validada sea accesible para todos los ciudadanos cumpliendo con los requisitos del servicio definidos.

Duración del servicio

- La oferta deberá incluir el mantenimiento del servicio durante toda la duración del contrato.

De la aplicación

- La aplicación deberá cumplir con todos los requisitos funcionales definidos en el punto 2 de descripción del servicio.
- La aplicación será multi-idioma pudiendo trabajar tanto en el frontal web, como en el backoffice, en castellano y catalán.
- El frontal web debe poder mostrar la información según el idioma del navegador pudiendo cambiar el idioma por defecto.
- La aplicación cumplirá las normas de accesibilidad WCAG1.0. nivel AA como mínimo.
- La plataforma permitirá gestionar la política de privacidad, condiciones legales y política de cookies
- GDPR. La plataforma cumplirá con los requisitos de GDPR.
- La aplicación contará con un manual de usuario para los comerciantes de modo que sean autónomos a la hora de configurar sus productos y servicios.

De la plataforma

- Acuerdo de nivel de servicio (ANS), con disponibilidad del servicio de 99,9% y tiene que prever la más que posible carga que habrá en el momento que se ponga en marcha la compra de bonos.
- Tiempo de respuesta a las peticiones web de menos de 3s en percentil 95.
- Se deberá prestar un año de servicio en las condiciones de calidad descritas desde el momento del pase a producción.

Devolución del servicio

- Una vez finalizado el contrato el adjudicatario entregará al Ajuntament de Calvià un volcado de la información de los datos almacenados en un formato tratable: csv, xls o similar, así como la información estadística de accesos.
- Una vez devuelto el servicio el adjudicatario se compromete a destruir la información en los términos marcados por la ley.

Medidas de seguridad y seguridad

- La aplicación debe cumplir con las medidas de seguridad y privacidad adecuadas al servicio que se está prestando: acceso por https, no se deben almacenar las contraseñas en claro, se llevará un control de accesos y deberá estar monitorizada y gestionada frente ataques.

Cuarta- Presupuesto máximo del contrato

Se establece un presupuesto máximo de: 17.666,00€ (diecisiete mil seiscientos sesenta y seis euros), IVA incluido

B.I.: 14.600,00 € (catorce mil seiscientos euros)

IVA (21%): 3.066,00 € (tres mil sesenta y seis euros)

Quinta- Criterios de adjudicación

La persona adjudicataria será la que presente la oferta que ofrezca una mejor relación calidad precio en base a los siguientes criterios:

5.1.- Oferta económica: se puntuará con un máximo de 90 puntos.

El licitador que realice la mejor oferta obtendrá la puntuación máxima de 90 puntos. Siguiendo la doctrina de la Junta Consultiva de Contratación, las restantes ofertas se puntuarán de forma proporcional respecto a la mejor oferta.

5.2.- Propuesta técnica: máximo 10 puntos. Los criterios de valoración son objetivos.

La propuesta técnica deberá incluir incluir los siguientes puntos:

PROPUESTAS DE MEJORA: Máximo 10 puntos

MEJORA 1: Mailing a compradores. la plataforma permitirá el envío de emails segmentando entre todos los usuarios que se hayan registrado o que hayan realizado la compra de bonos. **5 puntos.**

MEJORA 2: Informes de liquidación para el comercio. El backoffice del administrador incluirá una sección donde el comercio pueda consultar la cantidad de bonos que ha canjeado y el importe que deberá recibir del Ajuntament a final de mes. Cada comercio podrá ver únicamente la información de su negocio. **5 puntos.**

Sexta- Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será de un (1) año desde el día siguiente hábil al de la firma del contrato. Plazos de ejecución parciales:

- Fase de desarrollo y validación: entrega de la plataforma en un entorno de pruebas, incluyendo los ajustes y personalizaciones de la imagen de la plataforma web, veintiún (21) días desde la firma del contrato. El ayuntamiento validará que la plataforma entregada cumple con los requisitos expresados en este documento.
- Puesta en producción de la plataforma, (1) mes desde la firma del contrato. Esta fase se ejecutará de forma paralela a la de desarrollo y validación.
- Prestación del servicio de hosting, mantenimiento de la plataforma y el soporte a las incidencias, durante doce (11) meses desde la puesta en producción.



Séptima- Responsable del contrato

La dirección del contrato correrá a cargo del Jefe de Servicio de Comercio y Actividades, o persona en quien delegue.

Octava- Forma de pago

El pago del precio se realizará mediante la presentación de las correspondientes facturas que conformará el técnico responsable del contrato, en los siguientes plazos parciales:

- Al momento de puesta en producción de la plataforma: se podrá presentar factura correspondiente al 90% del presupuesto del contrato.
- Transcurrido el plazo del servicio de hosting, mantenimiento y soporte a las incidencias: se podrá presentar factura correspondiente al 10% del presupuesto del contrato.

Novena - Incumplimiento

El Ajuntament de Calvià se reserva el derecho de cancelar el contrato en caso del incumplimiento por parte del proveedor del servicio de los plazos de entrega o de las disponibilidad del mismo, así como la no consecución de las características y funcionalidades del mismo.

