



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN DE UNA PLATAFORMA SHOWROOM QUE ALBERGUE UN ESPACIO PARA LA ADQUISICIÓN DE BONOS-DESCUENTO PARA EL CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS DE ESTA LOCALIDAD ADHERIDOS A LA CAMPAÑA.

Primera- Objeto del contrato

Este contrato tiene por objetivo proporcionar al Ajuntament de Calvià una plataforma/showroom en modalidad SaaS (Software as a Service) que permita crear un escaparate web de los establecimientos de Calvià destinatarios de la campaña, y que, al mismo tiempo incentive el consumo interno a través de la adquisición de unos bonos descuento canjeables en establecimientos de esta localidad adheridos a la campaña.

El CPV es 30211300-4.

Segunda- Descripción del servicio

○ **Definiciones**

- **Showroom web:** Se refiere a la web pública a la que acceden los visitantes y que contiene la información de los establecimientos inscritos y de la promoción de bonos. Será una página web responsive accesible de forma pública por cualquier persona interesada en disponer de información sobre los establecimientos de Calvià.
- **Backoffice:** Accesos del supervisor del Ajuntament de Calvià que permite dar de alta a los titulares de los establecimientos que se acojan al sistema, activar o desactivar su visibilidad, 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 establecimientos registrados a cambio de sus servicios o productos.



- **Plataforma:** sistema software unió de todas las partes descritas anteriormente y que permitirá al Ajuntament de Calvià incentivar el consumo en los establecimientos locales adheridos. El escaparate web y el backoffice 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 códigos 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 al Ajuntament a las incidencias que puedan surgir durante el periodo del contrato.

2.3 Web escaparate

La web de showroom, en la que se mostrarán los establecimientos dados 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.

En aplicación del Reglamento Municipal de Normalización Lingüística, la información se presentará por defecto en catalán. Ahora bien, el visitante podrá seleccionar el idioma de visualización también desde la opción de selección de idioma de la web, que deberá dar la opción de seleccionar entre

catalán y castellano.

La información se organizará y segmentará por filtros de categoría y zona, mostrándose en cada caso los resultados correspondientes al filtro elegido por el visitante. Permitirá también la visualización de resultados en formato mapa, estando señalizada en el mismo la información de contacto de los establecimientos.

La plataforma SaaS será accesible a través de varias URL (que corresponderán a dominios/subdominios de propiedad municipal como comerç.calvia.com y comercio.calvia.com) que apuntarán al servidor del proveedor. En ningún caso se admitirá que esta URL se redirija a un dominio distinto.

2.4 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. En concreto, 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 titulares de los establecimientos adheridos. Los bonos no podrán ser utilizados para compras por valor inferior al del propio bono, es decir, por valor inferior a 20 euros.

Se permitirá fijar un número máximo de bonos en total y por persona, con limitaciones temporales escalonados, usando como factor limitante el DNI del usuario. Para registrarse y acceder a la compra, el usuario deberá introducir al menos un DNI válido, una dirección de e-mail 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 faltar a la veracidad podría tener consecuencias legales. En cualquier momento, el usuario administrador del Ajuntament debe poder consultar la lista de DNI 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 transferirà el importe cobrado al Ajuntament de Calvià, de forma que éste a su vez pueda realizar los pagos a los establecimientos adheridos por el valor de los bonos canjeados.

Una vez comprado el bono, el ciudadano recibirá por correo electrónico un bono en formato electrónico. En la información del bono se incluirá el código del mismo tanto en formato QR/código de barras como con identificación alfanumérica aleatoria 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 titular de la empresa adherida para que este pueda asegurar que coincide con el del bono.

Asimismo, en la confirmación de la compra aparecerá en pantalla un mensaje de compra realizada con éxito y un link al showroom donde el usuario podrá ver dónde puede canjear esos bonos.

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, mediante una herramienta cuyo objeto y forma de acceso se describe en el párrafo siguiente. Cada bono podrá ser satisfecho una vez, en único pago a un establecimiento registrado en el sistema. El proveedor deberá asegurar que el sistema de numeración e identificación de los bonos no permita el fraude.

Los establecimientos adheridos tendrán acceso a una herramienta para validar e introducir los bonos mediante la introducción del código alfanumérico que los identifique. Los establecimientos adheridos accederán a esa herramienta a través del escaneo del código QR que constará en el bono (lo que les debe permitir hacerlo cualquier sencilla y gratuita aplicación de lectura de códigos QR), o bien, directamente desde se les facilitará la URL de referencia. Así, los bonos quedarán asociados a su negocio para el posterior cobro que el Ajuntament irá liquidando quincenalmente. Asimismo, dicha herramienta deberá permitir al comerciante, en el mismo momento en que introduzca la información del bono, subir una foto del tíquet de caja o factura asociada a dicho bono. Se aceptará también, en caso de que el sistema no pueda simultanear el canjeo del bono y subir foto del tíquet de caja o factura, que la plataforma informe al comerciante, de forma automática e inmediatamente posterior al canjeo del bono, de la dirección de correo electrónico a la que poder enviar dicha foto.

De esta forma, cada vez que un cliente pague parte de su compra con el bono, el establecimiento

adherido introducirá el código del bono en el sistema (y, en su caso, la foto del tiquet de caja o la factura), quedará asociado a su negocio y no podrá volver a ser utilizado. En caso de que el empresario usuario del sistema 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 negocios 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 descuento 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.

2.5 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 y negocios, realizar el mantenimiento de categorías y subcategorías así como de los textos y traducciones presentados en la web.

La plataforma irá asociada a una cuenta de Google analytics creada específicamente para este hecho donde todos los usuarios autorizados podrán hacer un seguimiento del número de personas que acceden al escaparate web.

Se definirá un correo electrónico donde se mandarán las solicitudes de adhesión de los negocios interesados para que el usuario administrador pueda darlos de alta. Esta solicitud también quedará registrada en el back office de administrador.

El administrador de la plataforma tendrá acceso a todos los datos de los negocios y/o usuarios, que deberán ser exportables en cualquier momento en formato csv, xls o similar. Asimismo, durante el periodo de vigencia del contrato el responsable del tratamiento de los datos en términos de normativa de protección de los mismos (es decir, en adoptar las medidas de seguridad en términos

de de RGDP y ENS) será la empresa contratista, por ser quién albergará dicha información en el hosting.

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

3.1 Entrega

- Se establece el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días naturales 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.
- De forma previa al inicio de la puesta en producción el Ajuntament validará los requisitos de la plataforma y la web, así como que la versión validada sea accesible para todos los ciudadanos cumpliendo con los requisitos del servicio definidos.

3.2 Duración del servicio

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

3.3 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 en el frontal web tanto en castellano como en catalán con un selector que permita cambiar el idioma mostrado por defecto.
- La aplicación cumplirá las normas de accesibilidad WCAG2.0. 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 y ENS.
- La aplicación contará con un manual de usuario intuitivo para los titulares del negocio de modo que sean autónomos a la hora de canjear los bonos.
- También se deberá proporcionar al Ajuntament un manual de uso orientado a las funciones

del administrador donde se deberán detallar cómo realizar los procedimientos de alta y baja de los negocios adheridos, gestión de bonos, exportación de datos, etc. Asimismo, el contratista deberá impartir una sesión formativa de un mínimo de dos (2) horas donde se exponga, al equipo de personal del Ajuntament de Calvià que vaya a trabajar con la plataforma, la funcionalidad de la misma y se resuelvan dudas sobre su usabilidad.

3.4 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.
- El contratista se responsabilizará de llevar a cabo copias de seguridad periódicas para preservar la información contenida en la plataforma.
- Se deberá prestar un año de servicio en las condiciones de calidad descritas desde el momento del pase a producción.

3.5 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.

3.6 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: 17.605,50€ (diecisiete mil seiscientos cinco euros con cincuenta céntimos), IVA incluido

B.I.: 14.550,00 € (catorce mil quinientos cincuenta euros)

IVA (21%): 3.055,50 € (tres mil cincuenta y cinco euros con cincuenta céntimos)

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 70 puntos.

El licitador que realice la mejor oferta obtendrá la puntuación máxima de 70 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 30 puntos. Los criterios de valoración son objetivos.

La propuesta técnica puede incluir las siguientes propuestas de mejora (que suman un máximo de 30 puntos):

- Mejora 1: Mailing a compradores. Que la plataforma permita 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 comercio tendrá habilitada una herramienta donde podrá 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. 10 puntos.
- Mejora 3: Servicio telefónico de atención directa al titular del negocio en el uso de esta plataforma por un periodo mínimo de tres (3) horas diarias dentro de la franja horaria que transcurre entre las 9.00 horas y las 19.00 horas. Ello durante un periodo de dos (2) meses desde la puesta en producción de la plataforma. 15 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: el objeto de esta fase es la entrega de la plataforma en un entorno de pruebas, incluyendo los ajustes y personalizaciones de la imagen de la plataforma web. El ayuntamiento validará que la plataforma entregada cumple con los requisitos expresados en este pliego de prescripciones técnicas. Se entiende circunscrito dentro de esta fase la presentación por parte de la empresa de muestras del estilo y diseño de la web y la plataforma (en lo que ,obviamente, no haga referencia a aquellos contenidos, logos y diseños corporativos que proporcione el propio consistorio) al Ajuntament para que éste pueda decidir sobre su imagen, usabilidad, intuitividad, etc. El plazo máximo para ejecutar esta fase es de cuarenta y cuatro (44) días naturales desde la firma del contrato.
- Puesta en producción de la plataforma: el objeto de esta fase lo constituye la puesta a disposición del producto que ofrece la web y la plataforma a disposición del usuarios, es decir, a disposición de residentes y titulares de negocios adheridos. Como se puede observar atendiendo a los plazos de ejecución, esta fase es inmediatamente posterior a la de desarrollo y validación. El plazo máximo para ejecutarla es de cuarenta y cinco (45) días naturales desde la firma del contrato.
- Prestación del servicio de hosting, mantenimiento de la plataforma y el soporte a las incidencias: el objeto de esta fase lo define la propia descripción del título de este párrafo. El plazo de ejecución se fija en un (1) año desde el día de la firma del contrato o, lo que es lo mismo, desde el inicio de la fase de desarrollo y validación.

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.

Décima - Propiedad

En todo momento, la plataforma será propiedad del Ajuntament de Calvià, pudiendo éste decidir si realizar una autogestión de la misma (una vez finalizado el contrato de prestación de servicio definido en este mismo pliego) o adjudicar un contrato de mantenimiento a otra empresa o entidad. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá ceder el código fuente al Ajuntament una vez finalizado el periodo de contrato.