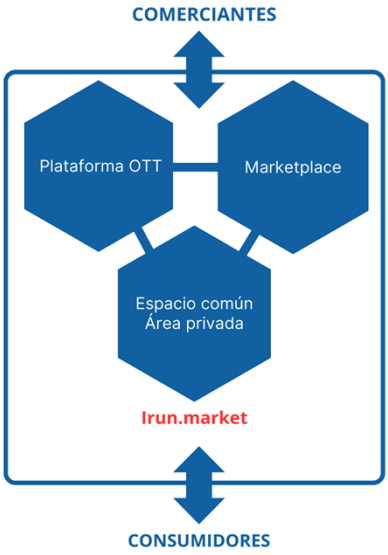
Firmante: IRUNGO UDALA / AYUNTAMIENTO DE IRUN
Emisor: IZENPE
Fecha:09/04/2024 11:49:43

IRUNGO SALTOKIETARAKO MERKATARITZA ELEKTRONIKOKO ETA OVER THE TOP KOMUNIKAZIO SOLUZIO ONMIKANALA DISEINATU ETA GARATZEKO ZERBITZUAK KONTRATATZEKO LIZITAZIOA ARAUTUKO DUTEN KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA - EUROPAKO BATASUNAK FINANTZATUA (NEXTGENERATIONEU) -	PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓN, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE UNA SOLUCIÓN OMNICANAL DE COMUNICACIÓN "OVER-THE-TOP" Y DE NEGOCIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LOS COMERCIOS DE IRUN - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU -
SARRERA	**INTRODUCCIÓN**
Gaur egun, kontsumitzaileak gero eta gehiago eskatzen du edukiak modu digitalean kontsumitu ahal izate edozein unetan eta edozein gailutan, eta horrek aldaketa bat eragin du ikus-entzuneko eduki tradizionalak kontsumitzeko moduan, bai eta produktuak edota zerbitzuak erosteko moduan ere.	La creciente demanda del público consumidor hoy en día de poder consumir los contenidos en modo digital en cualquier momento y en cualquier dispositivo ha creado un cambio en la manera de consumir los contenidos audiovisuales tradicionales, así como realizar compras de productos y/o servicios.
Internet bidez bideo-edukia eskaintzen duten aplikazioak dira Over-The-Top plataformak eta aplikazioak, edo OTT plataformak. Plataforma horiek kanal azkarra, erraza eta eraginkorra dira, eta, horien bidez, enpresek, oro har, eta merkataritzak, bereziki, negozioen ikusgaitasuna areagotu dezakete, sortutako edukiak monetaratuz eta/edo salmenta zuzenak edo gurutzatuak sortuz.	Las plataformas y aplicaciones Over-The-Top, o plataformas OTT, son aplicaciones que ofrecen contenido de video a través de internet. Estas plataformas son un canal rápido, sencillo y eficiente, mediante las que las empresas en general, y el comercio, en particular, puede aumentar la visibilidad de sus negocios, monetizando los contenidos generados y/o generando ventas directas o cruzadas.
OTT teknologia ez ditu ordezkatzen gaur egun erabiltzen diren estrategia digitalak, aitzitik, estrategia horiek entzuleekiko eta ikus-entzunezko edukiarekiko harremanetan elementu kolaboratzaile eta zentralizatzaile gisa integratzen dira.	La tecnología OTT no viene a sustituir a las estrategias digitales actualmente en uso, sino que se integra con las mismas como un elemento colaborador y centralizador en las relaciones con la audiencia y el contenido audiovisual.
Agertoki berri honetan, edozein OTT plataformaren arrakastak SEO posizionamendu-zerbitzuak kontuan hartu behar ditu, sortutako edukien ikuspena eta trafikoa hobetzeko, bilatzaile nagusietan plataformaren ikuspena areagotzeko eta erabiltzaile kualifikatuen trafikoa hobetzeko. Web analisia, sare sozialen monitorizazioa eta publizitate-tresnen metriken analisia era jaso	En este nuevo escenario, el éxito de cualquier plataforma OTT debe contemplar los servicios de posicionamiento SEO para mejorar la visibilidad y el tráfico de los contenidos generados, con el objetivo de aumentar la visibilidad de la plataforma en los principales buscadores y mejorar el tráfico de usuarios cualificados. Debe incluir también analítica web, monitorización de redes sociales y análisis

behar ditu. Laburbilduz, OTT plataformek aukera ematen dute produktuak erakusteko eta saltzeko, horiekin lotutako edukiak sartzeko edo leialtze eta sustapen kanpainak abiarazteko. Beraz,e-commerce delakoarekin integratzeak, Marketplace motako aplikazioen bidez, kontsumitzaile izan daitekeen publikoari aukera ematen dio, eta, aldi berean, eduki digital elkarreragileak eskuratzeko produktuak eta zerbitzuak erosteko; horrela, enpresei komunikazio eta merkataritza elektronikoko negozio osoko soluzioa omnikanal bat eskaintzen zaie. Testuinguru horretan, aipatzekoa da Irungo Udalak aldez aurretik duen esperientza txikizkako merkataritzaren digitalizazioan eta merkataritza eta elektronikarako jauzian. Zehazki, eta helburu horrekin 2022aren hasieran "Irun.Market" online salmentako plataforma aurkeztu zen Irun Aurrera Planaren esparruan, tokiko merkataritzari zuzendua. Hurbileko merkataritzarako plataforma horren bidez, tresna bat ematen zaie merkatariei beren produktuak eta zerbitzuak digitalizatzeko eta on line saltzeko; era berean, kontsumitzaileek online egin ditzakete erosketak beren hiriko saltokietan, dendan jasotzeko zerbitzua edo etxez etxeko bidalketa barne. Ia bi urtez martxan egon ondoren, ia 35 establezimenduari eman zaie alta, eta 610 erosketa kudeatu eta gero, Irun.Market, zalantzarik gabe, funtsezko tresna da gaur egun hiriko tokiko merkataritza digitalizatzeko, merkataritza elektronikoan sartzeko eta herritarrek hurbileko kontsumoa sustatzeko. Hala ere, teknologien aurrerapen berritzaileak eta OTT plataformak bezalako berrikuntzen agerpenak aukera berriak planteatzen dituzte Irun.Marketaren eredua eta Arkitektura	de las métricas de las herramientas publicitarias. En conclusión, las plataformas OTT permiten mostrar y vender los productos, la introducción de contenidos relacionados, o incluso el lanzamiento de campañas de fidelización y promoción. Por tanto, su integración con el e-commerce, mediante las aplicaciones de tipo Marketplace, permite al público potencialmente consumidor a la vez que acceder a contenidos digitales interactivos la compra de productos y servicios; ofreciendo a las empresas, de esta manera, una solución omnicanal de comunicación y de negocio de comercio electrónico completa. En este contexto cabe mencionar la experiencia previa del Ayuntamiento de Irun en la digitalización del comercio minorista y en el apoyo a éste en el salto al comercio e electrónico. En concreto, y con este objetivo, a principios de 2022 se presentó en el marco del Plan Irun Aurrera, la plataforma de venta on line "Irun.Market" (www.irun.market) dirigida al comercio local. A través de esta plataforma para el comercio de proximidad, se facilita a los comerciantes una herramienta para su digitalización y venta on-line de sus productos y servicios; a la vez que los consumidores pueden realizar compras de forma online en los comercios de su ciudad, incluyendo el servicio de recogida en tienda o el envío a domicilio. Tras casi dos años de funcionamiento, con casi 35 establecimientos dados de alta, y 610 pedidos gestionados, Irun.Market constituye, sin duda, hoy por hoy, una herramienta clave para la digitalización del comercio local de la ciudad, así como para su incorporación al comercio electrónico, además de para el fomento del consumo de proximidad por parte de la ciudadanía. No obstante, el avance innovador de las tecnologías y la irrupción de novedades como las plataformas OTT, plantean nuevas oportunidades para la revisión del modelo y

berrikusteko. Kontratu honek, beraz, Irun.Market proiektuaren fase berri bati ekiteko balio behar du, Irun.Market eguneratuz, eta OTT plataformen abantailen aprobetxamendu handiagoa lortuz, eta hori guztia hiriko merkataritzari digitalizazioan laguntzen jarraitzeko azken helburuarekin.	arquitectura de Irun.Market. El presente contrato debe servir, por tanto, para abordar una nueva fase del proyecto Irun.Market, actualizándolo y logrando un mayor aprovechamiento de las ventajas de las plataformas OTT, y todo ello con el objetivo final de seguir apoyando al comercio de la ciudad en su digitalización.
	
1.- KONTRATUAREN XEDEA	**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**
Kontratu honen barruko lanak Errekuperazio, Eraldaketa eta Erresilientzia Planaren C13.I4 osagaiaren esparruan merkatuei, hirigune komertzialei, merkataritza ez-sedentarioari eta komertzializazio kanal laburrei babesa emateko laguntza lerroa arautzeko oinarriak ezartzen dituen eta 2021erako deialdia egiten duen irailaren 10eko ICT/949/2021 Aginduari jarraikiz 2023ko laguntzak emateko egiten den deialdiaren esparruan egingo dira –ekainaren 15eko ICT/565/2022 Aginduak eta urtarrilaren 31ko ICT/99/2023 Aginduak ICT/949/2021 Agindua aldatu zuten–. Europar Batasunak finantzatzen du kontratua, NextGenerationEU funtsen bidez.	La actuación desarrollada en el presente contrato se lleva a cabo en el marco de las ayudas que se convocan para 2023 recogidas en la Orden ICT/949/2021, de 10 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras de la línea de ayudas para el apoyo a mercados, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización, en el marco del C13.I4 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y se procede a su convocatoria en el año 2021, modificada por la Orden ICT/565/2022, 15 de junio y por la Orden ICT/99/2023, de 31 de enero, el cual está financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU. El objetivo perseguido es apoyar e impulsar

Helburua eraldaketa digital eta jasangarriaren bidez toki entitateei banaketa kanalen, udal azoken, merkataritza guneen, azoka ez-sedentarioen eta komertzializazio kanal laburren modernizazioaren esparruan hobekuntzak egiteko laguntza eta bultzada ematea da.	mejoras en la modernización, a través de la transformación digital y sostenible, de los canales de distribución, mercados municipales, áreas comerciales, mercados de venta no sedentaria y canales cortos de comercialización, que acometan entidades locales.
- Erakundea: Ekonomia, Merkataritza eta Enpresa Ministerioa [Estatuko Merkataritzako idazkariak 2023ko martxoaren 10ean Errekuperazio, Eraldaketa eta Erresilientzia Planaren C13.I4 osagaiaren esparruan merkatuei, hirigune komertzialei, merkataritza ez-sedentarioari eta komertzializazio kanal laburrei babesa emateko laguntza lerroaren 2023ko deialdia egiteko kaleratutako ebazpena.	-Entidad: Ministerio de economía, comercio y empresa - Resolución de la Secretaria de Estado de Comercio de 10 de marzo de 2023, por la que se convoca para el año 2023 la línea de ayudas para el apoyo a mercados, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización, en el marco del PRTR - Componente 13 Inversión 4.
- Proiektua: IRUN.MARKET	- Proyecto: IRUN.MARKET
- Helburua: Kontseiluaren Betearazpen Erabakiaren 211.a, udal azokak eta merkataritza guneak modernizatzeko jardueren ingurukoa –Irungo Udalaren kasuan, balio objektiboa 1 da.	-Objetivo: 211 de la Decisión de Ejecución del Consejo, relativo a acciones de modernización en mercados municipales o áreas comerciales. En el caso del Ayuntamiento de Irun, el valor objetivo es 1.
- Finantzatzekoa den jarduera: Eraldaketa digitalaren barrukoa	-Actividad a financiar: Dentro de Transformación digital
Baldintza tekniko partikularren plegu honen xedea da softwarea diseinatzeko, definitzeko, garatzeko, abiarazteko, mantentzeko eta eguneratzeko zerbitzuen kontratazioa arautuko duten baldintza teknikoak definitzea eta finkatzea eta, halaber, transmisio libreko ikus-entzunezko edukien plataforma digital bat –“Over The Top” ere esaten zaio, aurrerantzean, OTT–, Irun.market izenekoa, kudeatzea eta ustiatzea, eta, alde horretatik, plataforman sartzen diren dendak digitalizatzeko ekintzak egitea.	El presente pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto definir y fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de diseño, definición, desarrollo, puesta en marcha, mantenimiento y actualización de software y la correspondiente gestión y explotación de una plataforma digital de contenidos audiovisuales de tipo libre transmisión o también conocido por el término “Over The Top” (en lo sucesivo, OTT), denominada Irun.market, así como la realización de acciones de digitalización de aquellos comercios que se incorporen en la plataforma.
Asmoa da bideoa eskaripean banatzeko plataforma integral bat (OTT) garatzea,	Se trata de desarrollar una plataforma integral de distribución de video bajo demanda (OTT)

berritzailea eta dinamikoa izango dena, Irungo txikizkako merkataritza sustatzeko.	innovadora y dinámica para promocionar el comercio minorista en Irun.
Tokiko denden eta bezeroen arteko zubi digital gisa balio behar du plataformak, teknologia aurreratuak erabiliz erabiltzaile-esperientzia aberats eta pertsonalizatu bat eskaintzeko.	La plataforma debe servir como puente digital entre los comercios locales y los clientes, utilizando tecnologías avanzadas para ofrecer una experiencia de usuario enriquecida y personalizada.
Era berean, plataformak eremu pribatu bat izan behar du, Intranet gisa, plataforman sartuta dauden merkatarientzat, eta laguntzeko edukiak izan behar ditu.	Asimismo, la plataforma debe incluir una Área privada, a modo de Intranet, para los comerciantes incorporados a la misma con contenido de apoyo.
Beraz, proiektua garatzeko, hiru tresna teknologiko erabiliko dira nagusiki, eta horien mende egongo dira proiektuko gainerako ekintzak. Hona tresna horiek:	Por lo tanto, para el desarrollo del proyecto, se llevarán a cabo tres herramientas tecnológicas principalmente, y de las que dependerán el resto de acciones incluidas en el proyecto:
- streaming plataforma bideozentriko bat, OTT interaktiboa,	**- una plataforma de streaming videocéntrica, OTT interactiva,**
OTT azpiegitura/plataforma bat eta kudeaketarako software egoki bat ikus-entzunezko edukiak argitaratzeko. Plataforma hori gailu anitzekoa izango da, eskalagarria, erabiltzaile-esperientzia aurreratu, pertsonalizatu eta eleaniztun batera bideratua.	Una infraestructura/plataforma OTT y software de gestión adecuado para publicar contenidos audiovisuales. Esta plataforma será multidispositivo, escalable, orientada a una experiencia de usuario avanzada y personalizada y multilingüe.
- Erosteko eta saltzeko plataforma kolektibo bat (Marketplace),	**- una plataforma colectiva de compra y venta, (Marketplace),**
On line saltzeko "Irun.Market" udal-plataforma dagoenez gero, kontratuaren xedearen barruan dago informazio guztia plataforma berrira pasatzea eta merkatariak plataforma hori erabiltzen trebatzea eta, halaber, softwarea mantentzeko eta eguneratzeko zerbitzuak eta on line salmentako plataforma mantentzeko, garatzeko, ustiatzeko eta kudeatzeko zerbitzuak egitea, errendimendua hobetzeko.	Dada la existencia de una plataforma municipal de venta on line "Irun.Market", dentro del objeto del contrato se incluye el traspaso de toda la información de la actual a la nueva plataforma, y, la formación de los comerciantes en su utilización, así como los servicios de mantenimiento y actualización de software y el mantenimiento, desarrollo, explotación y gestión de la plataforma de venta on-line, mejorando su rendimiento.
- intranet bat edo espazio komun bat, parte hartzen duten dendei laguntzeko zerbitzu eta edukiekin,	**- una intranet o espacio común, con servicios y contenido de apoyo a los comercios participantes,**
Tokiko merkataritzari laguntzeko zerbitzuak,	Los servicios de apoyo al comercio local que

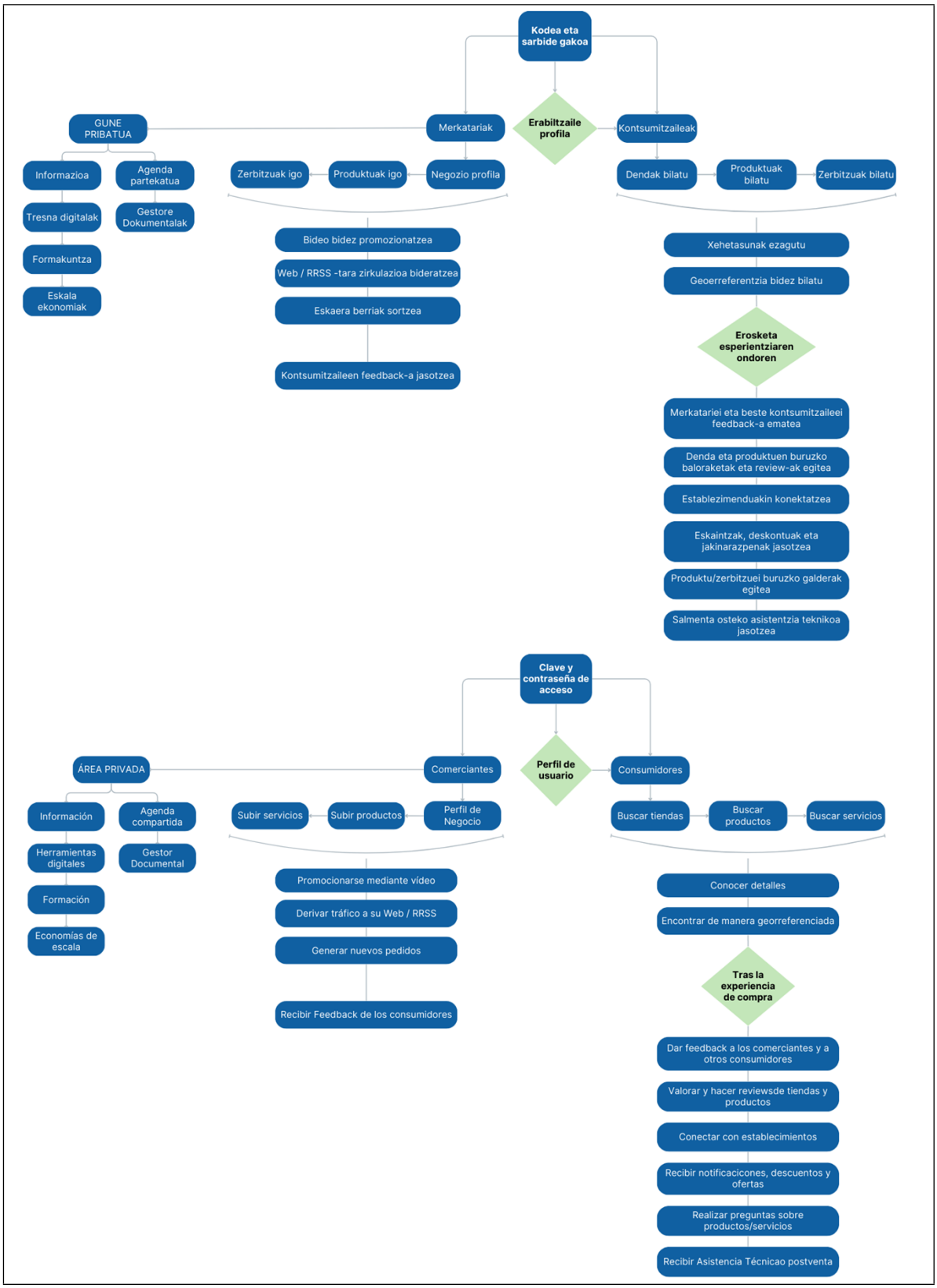
intranet baten bidez denden kudeaketa hobetzeko hainbat tresna integratuta, hala nola saltoki txikiak diagnostikatzeko eta haiei laguntzeko tresnak, saltoki txikientzako GJHen gida, kudeaketarako tresna digitalen biltegia, etab., Izan ere, horrela, kontsumitzaileentzako eta denda parte-hartzaileentzako esperientzia bateratu eta baliodun bat osatuko da, eta merkataritza-gune komun bat sortuko da, dendei eta haien produktu eta/edo zerbitzuei agerikotasun handiagoa emango diena. *(Tresnen edukiak ez dira kontratu honen xede, baina plataformak bertan sartu ahal izango ditu).* Bi fasetan garatuko da kontratu hau: **1. fasea: OTT+Marketplace+Intranet plataforma berria diseinatu, garatu eta ezartzea.** Fase honek kontratua sinatzen den egunetik 2024ko azaroaren 30era arte iraungo du. **2. fasea: Komunikazio eta merkataritza elektronikorako plataforma omnikanalaren mantentze-lan prebentiboa eta ebolutiboa, eta, halaber, plataforma kudeatzea eta ustiatzea.** Fase honek urtebeteko iraupena izango du, 2024ko abenduaren 1etik Aurrera, eta bi luzapen egin ahal izango dira (1 + 1).	integren a través de una intranet diversas herramientas que mejoren la gestión de los comercios, como por ejemplo: herramientas de diagnóstico y apoyo al pequeño comercio, guía de ODS para el pequeño comercio, repositorio de herramientas digitales de gestión, etc..., configurando, así una experiencia unificada y de valor para consumidores y comercios participantes, creando un espacio comercial común que de mayor visibilidad a los comercios y a sus productos y/o servicios. *(Los contenidos de las herramientas no son objeto de este contrato, pero la plataforma deberá poder incorporarlos).* El presente contrato se desarrollará en dos fases: **1ª fase: Diseño, desarrollo e implantación de la nueva plataforma OTT+Marketplace+Intranet.** La duración de esta Fase se extenderá desde la fecha de firma del contrato hasta el 30 de noviembre de 2.024. **2ª fase: Mantenimiento tanto preventivo como evolutivo de la plataforma omnicanal de comunicación y comercio electrónico, así como la gestión y explotación de la misma.** La duración de esta Fase será de 1 año a contar desde el 1 de diciembre de 2.024 y será susceptible de dos prórrogas (1 + 1).
2. LANAK GARATZEA/EGIKARITZEA. **2.1.- 1. Fasea: OTT+Marketplace+Intranet plataforma berria diseinatu, garatu eta ezartzea.** Lan hauek garatu/egin beharko dira fase honetan:	**2. DESARROLLO/EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.** **2.1.- Fase 1.- Diseño, desarrollo e implantación de la nueva plataforma OTT+Marketplace+Intranet.2** Esta fase comprenderá el desarrollo /ejecución de los siguientes trabajos:

A. OTT motako azpiegitura/plataforma bat diseinatzea, ezartzea, erabiltzea eta administratzea, deskribatutako moduan funtzionatzeko behar diren tresna guztiekin:	**A.** Diseño, establecimiento, operación y administración de una infraestructura/ plataforma tipo OTT con cuantas herramientas resulten necesarias para su funcionamiento en los términos descritos:
Plataforma gailu anitzekoa da, eta, beraz, edukia eskuragarri egongo da PCan, tabletetan eta smartphoneetan.	La plataforma es multidispositivo, de forma que el contenido estará disponible en PC, tablets y smartphones.
B. Mantentze-lan integrala, zuzentzailea eta ebolutiboa, bai OTT azpiegituraren/plataformaren elementu bakoitzari dagokionez, bai prozesu operatiboekin eta lan-fluxuekin lotutako tresnei dagokienez.	**B.** Mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo de cada elemento de la infraestructura/plataforma OTT y sus herramientas asociadas a los procesos operativos y flujos de trabajo.
Zerbitzuak kontuan hartuko du plataformako elementu bakoitzari dagokion mantentze-lan integrala, zuzentzailea eta ebolutiboa, barne hartuta udalaren esku jarritako tresnak eta hari lotutako prozesu operatiboetarako partnerrak, lan-fluxuen eraginkortasuna maximizatzen duten aldetik.	El servicio contemplará el mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo correspondiente de cada elemento de la plataforma, incluyendo las herramientas puestas a disposición del Ayuntamiento y partners para sus procesos operativos asociados que maximicen la eficiencia de los distintos flujos de trabajo.
C. OTT azpiegitura/plataformari eta haren funtzionamendurako erabilgarri jarri diren tresna guztiei buruzko hasierako prestakuntza eta trebakuntza ebolutiboa (teknikoa/operatiboa) prestatu, egin eta ematea.	**C.** Preparación, realización e impartición una formación inicial y evolutiva (técnica/operativa) relativa la infraestructura/plataforma OTT y cuantas herramientas hayan sido puestas a disposición para su funcionamiento.
Era berean, adjudikazioduna arduratuko da hasierako prestakuntza teknikoa eta ebolutiboa emateaz, bai teknikoa bai operatiboa, udalaren, hark izendatutako langileen eta plataforman parte hartzen duten denden eskura jarritako tresnen inguruan, hala egokitzen diren prozesuetan. Gainera, prestakuntza hori osatzeko dokumentazioa sortzeaz, eguneratzeaz eta banatzeaz ere arduratuko da. Prestakuntza hori presentziala edo birtuala izan daiteke, adjudikaziodunaren logistika errazte aldera.	Así mismo, la adjudicataria se deberá encargar de la formación inicial y evolutiva tanto técnica como operativa de las herramientas dispuestas a disposición del Ayuntamiento y al personal designado por el mismo, así como a los comercios participantes en la plataforma, en aquellos procesos que les correspondan, y será responsable de la creación, actualización y distribución de la documentación que complemente esta formación, que podrá ser presencial o virtual en su caso para facilitar la logística de la adjudicataria.
Kontratua indarrean dagoen bitartean, udalak ezarriko ditu irismena eta	El alcance y la planificación serán establecidos por parte del Ayuntamiento durante la

planifikazioa, eta zerbitzu hori euskarri tekniko eta editorialaren parte izango da, dagozkion prozesuetan udala eta adjudikazioduna ahalik eta hobekien koordina daitezen.	vigencia del contrato, y este servicio se considerará incluido como parte del soporte técnico y editorial para la mejor coordinación posible entre el Ayuntamiento y la adjudicataria en los procesos afectados.
Estrategiak interakzio-maila handia eskatzen duenez udalaren ohiko euskarri digitalen (Weba eta APPak) eta OTT plataforma berriaren artean, eskatutako zerbitzu batzuk modu koordinatuan eman beharko dira euskarri horietarako guztietarako, zerbitzuaren eraginkortasuna handiagoa izan dadin bermatzeko.	Puesto que la estrategia requiere de un alto nivel de interacción entre los soportes digitales tradicionales del Ayuntamiento (Web y APPs) y la nueva plataforma OTT, parte de los servicios demandados deberán prestarse de forma coordinada para todos estos soportes, a efectos de garantizar la mayor eficacia de la prestación.
2.2.- 2. Fasea: Komunikaziorako eta merkataritza elektronikorako plataforma omnikanalaren mantentze-lan prebentiboa eta ebolutiboa, eta, halaber, hura kudeatzea eta ustiatzea.	**2.2.- Fase 2.- Mantenimiento tanto preventivo como evolutivo de la plataforma omnicanal de comunicación y comercio electrónico, así como la gestión y explotación de la misma.**
Lan hauek garatu/egin beharko dira fase honetan:	Esta fase comprenderá el desarrollo /ejecución de los siguientes trabajos:
A. OTT motako plataformaren eragiketa eta administrazioa.	A.- Operación y administración de la plataforma tipo OTT.
OTT motako plataformaren eragiketa eta administrazioa, deskribatutako moduan funtzionatzeko prestatutako trenekin.	Operación y administración de la plataforma tipo OTT con las herramientas habilitadas para su funcionamiento en los términos descritos.
B. Mantentze-lan integrala, zuzentzailea eta ebolutiboa, bai OTT plataformaren elementu bakoitzari dagokionez, bai prozesu operatiboekin eta lan-fluxuekin lotutako haren tresnei dagokienez.	**B.** Mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo de cada elemento de la plataforma OTT y sus herramientas asociadas a los procesos operativos y flujos de trabajo.
Horretarako, plataforma eta haren bezero-aplikazioak erabiltzen hasi ondoren, adjudikaziodunak, kontratazio honen babesean, bermatu egin beharko du behar bezala ustiatu, administratu eta mantenduko dituela eta bezeroari ere arreta egokia eskainiko diola. Horretarako, euskarri-zerbitzu hauek erabiliko ditu:	A tal efecto, tras la puesta en uso de la plataforma y sus aplicaciones cliente, la adjudicataria al amparo de la presente contratación deberá garantizar su correcta explotación, administración, mantenimiento y atención al cliente, mediante los siguientes servicios soportes:
- Euskarri teknikoa: plataformaren eta	– Soporte Técnico: para la operación, administración, mantenimiento evolutivo y

bezero-aplikazioen eragiketa, administrazio eta mantentze-lan ebolutibo eta zuzentzailerako. - Euskarri editoriala: plataformako edukiak kudeatzeko eta bezero-aplikazioen bidez argitaratzeko. Erabiltzaileentzako euskarria: azken erabiltzaileei kalitatezko arreta eta erabiltzaile-esperientzia eskaintzeko. **C.** Prestakuntza hasierakoa eta ebolutiboa establezimendu parte-hartzaileei. Plataforman erregistratutako establezimendu berriei hasierako prestakuntza prestatu, egin eta ematea, eta OTT plataformari eta haren funtzionamendurako eskuragarri jarri diren tresna guztiei buruzko prestakuntza ebolutiboa.	correctivo de la plataforma y las aplicaciones cliente. – Soporte Editorial: para la operación de la gestión de los contenidos en la plataforma y su publicación a través de las aplicaciones cliente. – Soporte a Usuarios/as: para proporcionar a los usuarios finales una atención y experiencia de usuario/a de calidad. **C.** Formación inicial y evolutiva a los comercios participantes Preparación, realización e impartición de la formación inicial a los nuevos establecimientos registrados en la plataforma, y formación evolutiva relativa la plataforma OTT y cuantas herramientas hayan sido puestas a disposición para su funcionamiento.
3.- PLATAFORMA OMNIKANALAREN FUNTZIOAK ETA EZAUGARRIA GENERALAK (OTT+MARKETPLACE+INTRANET)	**3.- FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA PLATAFORMA OMNICANAL (OTT+MARKETPLACE+INTRANET)**
Plataforma omnikanalak (OTT+Marketplace+Intranet) aukera eman behar du beste kanal batzuk ere kudeatzeko, edukiak biltegiratzeko eta hainbat plataformatan eta gailutan zabaltzeko, bai eta plataforma horretatik produktuak eta edukiak edozein gailutan erosteko ere (Smart TV, gailu mugikorrak eta webgunea). Era berean, gaur egungo teknologiaren berrikuntza handienak ere bereganatu behar ditu, erabiltzaileekin ahalik eta interaktibitate handiena izateko. Plataformak aukera eman behar du edukiak dendaka iragazteko, eta marketplacearen kasuan, produktuka eta dendaka, eta geolokalizazioa ere ahalbidetu behar du. Halaber, aukera emango du gutxienez bi hizkuntzatan erabiltzeko (euskaraz eta gaztelaniaz). Plataformaren egiturazko edukiak bi hizkuntzetan idatzi beharko ditu enpresa adjudikaziodunak. Marketplace proiektuan parte hartzen duten denden edukiak	La plataforma omnicanal (OTT + Marketplace+Intranet) debe permitir la gestión de distintos canales, el almacenamiento de contenidos y la difusión en distintas plataformas y dispositivos, así como la compra de productos y contenidos desde dicha plataforma en cualquier dispositivo: Smart TV, dispositivos móviles y web. Asimismo, debe incluir las mayores innovaciones de la tecnología actual permitiendo la máxima interactividad posible con los usuarios. La plataforma debe permitir filtrar contenidos por tiendas, y en el caso del marketplace por productos y tiendas, así como posibilitar la geolocalización. Así mismo permitirá su utilización en, al menos, dos idiomas: euskera, y castellano. Los contenidos estructurales de la plataforma deberán redactarse en los dos idiomas por la empresa adjudicataria, mientras que los contenidos y sus correspondientes traducciones de los comercios participantes en el

eta haien itzulpenak, berriz, establezimendu parte-hartzaileen kontura izango dira. Horri dagokionez, baloratu egingo da tresnak ezartzea, batetik, merkatariei itzulpengintzan laguntzeko, eta, bestetik, produktuen alta eta baja hainbat hizkuntzatan emateko marketplacean. e-commercek behar bezala funtziona dezan, plataformaren diseinuan eta garapenean, elementu guztiak sartu beharko dira, hala nola saltzeko, itzultzeko eta entregatzeko baldintzak, lege-oharrak, datu pertsonalei buruzko araubidea, erosketa-prozesuak eta abar. Funtzionamendu-sistemak diseinatu eta inplementatu beharko dira, bai barrukoak (atxikitako denden eta plataformaren artekoak) bai kanpokoak (bezeroekiko edo kontsumitzaileekiko harremanak), online salmentarako plataformak funtzionamendu eta funtzionaltasun egokiak dituela bermatzeko.	market place, correrán a cargo de los establecimientos participantes. Al respecto, se valorará la incorporación de herramientas que faciliten a los comerciantes la traducción, y, el alta y baja de productos en los distintos idiomas en el marketplace. Para el correcto funcionamiento del e-commerce, se deberá incluir en el diseño y desarrollo de la plataforma, la totalidad de elementos, tales como condiciones de venta, devolución y entrega, notas legales, régimen sobre datos de carácter personal, procesos de compra etc. Se deberán diseñar e implementar los sistemas de funcionamiento, tanto internos (entre comercios adheridos y plataforma) como externos (relación con los clientes o consumidores), para garantizar el adecuado funcionamiento y funcionalidad de la plataforma de venta on line.
Plataformaren edukiaren eskema	Esquema de contenido de la plataforma


Kodea eta sarbide gakoa
Erabiltzaile profila
GUNE PRIBATUA
Merkatariak
Kontsumitzaileak
Informazioa
Agenda partekatua
Tresna digitalak
Gestore Dokumentalak
Formakuntza
Eskala ekonomiak
Zerbitzuak igo
Produktuak igo
Negozio profila
Bideo bidez promozionatzea
Web / RRSS -tara zirkulazioa bideratzea
Eskaera berriak sortzea
Kontsumitzaileen feedback-a jasotzea
Dendak bilatu
Produktuak bilatu
Zerbitzuak bilatu
Xehetasunak ezagutu
Geoerreferentzia bidez bilatu
Erosketa esperientziaren ondoren
Merkatariei eta beste kontsumitzaileei feedback-a ematea
Denda eta produktuen buruzko baloraketak eta review-ak egitea
Establezimenduakin konektatzea
Eskaintzak, deskontuak eta jakinarazpenak jasotzea
Produktu/zerbitzuei buruzko galderak egitea
Salmenta osteko asistentzia teknikoa jasotzea
Clave y contraseña de acceso
Perfil de usuario
ÁREA PRIVADA
Comerciantes
Consumidores
Información
Agenda compartida
Herramientas digitales
Gestor Documental
Formación
Economías de escala
Subir servicios
Subir productos
Perfil de Negocio
Buscar tiendas
Buscar productos
Buscar servicios
Promocionarse mediante vídeo
Derivar tráfico a su Web / RRSS
Generar nuevos pedidos
Recibir Feedback de los consumidores
Conocer detalles
Encontrar de manera georreferenciada
Tras la experiencia de compra
Dar feedback a los comerciantes y a otros consumidores
Valorar y hacer reviewsde tiendas y productos
Conectar con establecimientos
Recibir notificacicones, descuentos y ofertas
Realizar preguntas sobre productos/servicios
Recibir Asistencia Técnicao postventa

A- <u>Funtzio eta ezaugarri nagusiak</u>. • *<u>Saltoki bakoitzerako mikrogune pertsonalizatuak</u>*: saltoki bakoitzeko orrialdeak informazio zehatzarekin lotzea: deskribapenak, ordutegiak, kontaktuak eta, bereziki, haien produktu edo zerbitzuak sustatzeko bideoak barne. • On line salmentako plataforma kolektibo bat garatzea tokiko merkataritzarako *<u>(market.place):</u>* Plataformak aukera eman behar die establezimendu parte-hartzaileei beren salgaiak multimedia euskarrien bidez kargatu eta administratzeko. • *<u>Establezimenduak geoposizionatuta aurkitzea:</u>* Mapa interaktiboen teknologia erabiltzea, erabiltzaileek establezimenduak beren eremuan edo berariazko kokalekuetan aurki ditzaten. Funtzioak iragazki aurreratuak izan beharko ditu, kategorietan, balorazioetan eta beste parametro garrantzitsu batzuetan oinarrituta. • *<u>Bideo-edukia integratzea:</u>* Plataformak aukera eman behar die establezimenduei beren produktuak, zerbitzuak edo negozio-giroa erakusten dituzten bideoak kargatzeko eta administratzeko. Bideo horiek izango dira erabiltzailearen esperientziaren muina, eta modu dinamiko eta erakargarrian eskainiko dira, establezimendu bakoitzak eskaintzen duena aztertzeko. Era berean, plataformak aukera emango die administratzaileei laguntza-zerbitzuen intranetean multimedia-euskarriak kargatzeko, hala nola prestakuntza-pilulak, etab.	**A-<u>Funciones y Características Clave</u>.** • *<u>Microsites personalizados para cada comercio</u>*: vinculación de páginas de cada comercio con información detallada, incluyendo descripciones, horarios, contacto, y especialmente, videos promocionales de sus productos o servicios. • *<u>Desarrollo de una plataforma colectiva de venta on line para el comercio local (market.place):</u>* La plataforma deberá permitir a los comercios participantes, cargar y administrar sus productos en venta mediante diferentes soportes multimedia. • *<u>Descubrimiento Geoposicionado de Comercios:</u>* Utilización de tecnología de mapas interactivos para permitir a los usuarios descubrir comercios en su área o en ubicaciones específicas. La función deberá incluir filtros avanzados basados en categorías, valoraciones, y otros parámetros relevantes. • *<u>Integración de Contenido de Video:</u>* La plataforma deberá permitir a los comercios cargar y administrar videos que muestren sus productos, servicios, o el ambiente de su negocio. Estos videos serán la piedra angular de la experiencia del usuario, proporcionando una forma dinámica y atractiva de explorar lo que ofrece cada comercio. La plataforma a su vez, permitirá a los administradores, cargar soportes multimedia en la intranet de servicios de apoyo, tales como píldoras formativas, etc
B- <u>Erabiltzailearen esperientzia</u>. *<u>• Erabiltzaile intuitibo eta erakargarriaren interfazea:</u>* Plataformak diseinu modernoa eduki eta erabilerraza izan behar du, gailu mugikorretarako nahiz idazmahairako optimizatua. Irungo Udalak emandako egungo	**B-<u>Experiencia del Usuario</u>.** *<u>• Interfaz de Usuario Intuitiva y Atractiva:</u>* La plataforma deberá tener un diseño moderno y fácil de usar, optimizado tanto para dispositivos móviles como para escritorio. Deberá incorporar la imagen actual de Irun.market, facilitada por el

Irun.market irudia eduki behar du. • *Pertsonalizazioa eta gomendioak:* Adimen artifizialeko algoritmoak ezarri behar dira, erabiltzaileen lehentasunetan eta portaeretan oinarritutako gomendio pertsonalizatuak eskaintzeko. • *Interaktibitatea eta erabiltzailearen parte-hartzea:* Erabiltzaileei aukera eman behar die balorazioak eta iruzkinak egiteko eta edukiak sare sozialetan partekatzeko.	Ayuntamiento de Irun. • *Personalización y Recomendaciones:* Se han de implementar algoritmos de inteligencia artificial para ofrecer recomendaciones personalizadas basadas en las preferencias y comportamientos de los usuarios. • *Interactividad y Participación del Usuario:* Deberá permitir a los usuarios dejar valoraciones, comentarios y compartir los contenidos en RR.SS.
C- Intranet - Merkatarientzako Arlo Pribatua. • *Administrazio-panela:* Interfaze segurua eta erabilerraza, merkatariek plataforman duten presentzia kudea dezaten. Tresnak eduki behar ditu bideoaren eta argazkiaren edukia kargatu eta editatzeko, establezimenduko informazioa eguneratzeko eta analitikak bistaratzeko. • *Baliabideak eta tresnak eskura izateko aukera:* Arlo horrek sektoreko informazioa, merkatuko joerak, zerbitzu esklusiboen informazioa eskuratzeko aukera emango die merkatariei, eta hezkuntza-baliabideak ere eskainiko dizkie, agerikotasuna eta eragiketak hobetzeko. Era berean, tokiko merkataritzari laguntzeko zerbitzuen aukera ere eskainiko die, intranet baten bidez establezimenduen kudeaketa hobetzeko tresnak integratuta.	**C- Intranet - Área Privada para Comerciantes.** • *Panel de Administración:* Una interfaz segura y fácil de usar para que los comerciantes gestionen su presencia en la plataforma. Ha de incluir herramientas para cargar y editar contenido de video y fotografía, actualizar información del comercio, y visualizar analíticas. • *Acceso a Recursos y Herramientas:* Esta área ofrecerá a los comerciantes acceso a información del sector, tendencias de mercado, ofertas de servicios exclusivos, y recursos educativos para mejorar su visibilidad y operaciones así como el acceso a los servicios de apoyo al comercio local, que integren a través de una intranet las diversas herramientas que mejoren la gestión de los comercios.
D- Teknologia eta arkitektura. • *Arkitektura sendoa eta eskalagarria:* Arkitektura sendo eta eskalagarri batean oinarrituta eraiki beharko da plataforma, eduki-bolumen eta erabiltzaile-trafiko handiak erabiltzeko aukera ematen duten teknologia modernoak erabiliz. • *Ordaintzeko sistemak eta e-commerce aukerak:* Ordainketa-sistemekin eta e-commerce aukerekin integratzea aurreikusiko du, plataformatik webgune pribatuetara	**D-Tecnología y Arquitectura.** • *Arquitectura robusta y escalable:* La plataforma deberá construirse sobre una arquitectura robusta y escalable, utilizando tecnologías modernas que permitan manejar grandes volúmenes de contenido y tráfico de usuarios. • *Sistemas de pago y opciones de e-commerce:* Contemplará la integración con sistemas de pago y opciones de e-commerce, permitiendo redireccionar transacciones directas desde la

transakzio zuzenak birbideratzeko aukera emateko. • *Segurtasun-neurriak:* Segurtasun-neurri sendoak ezarriko ditu, erabiltzaileen eta merkatarien informazioa babesteko.	plataforma a las webs privadas. • *Medidas de seguridad:* Implementará medidas sólidas de seguridad para proteger la información de los usuarios y comerciantes.
4. PLATAFORMA OMNIKANALAREN FUNTZIONALTASUN XEHATUAK (OTT+MARKETPLACE+INTRANET).	**4. FUNCIONALIDADES DETALLADAS DE LA PLATAFORMA OMNICANAL (OTT+MARKETPLACE+INTRANET).**
A- Arlo publiko orokorra. 1. Establezimenduetarako mikroguneak: • Orri pertsonalizatuak establezimendu bakoitzerako, diseinu erakargarri eta koherente batekin. • Atalak, establezimenduaren, zerbitzuen/produktuen, ordutegien eta kontaktuen historiarako. • Irudi eta bideo nagusien galeria. • Erabiltzaileen aipamenak eta balorazioak integratzea. 2. On-line salmentako plataforma kolektiboa: • Multimedia-elementuak integratzea salmenta-produktuak aurkezteko. • Produktuak kategorien, saltokiaren, eskaintzen arabera sailkatzea. • Ordainketa-pasabide seguruak jartzea. • Banaketa-zerbitzuekin eta produktua entregatzeko kontsignekin integratzea. 3. Bilaketa geolokalizatua eta interaktiboa: • Mapa dinamikoak, establezimenduak kokapen espezifikoetan esploratzeko, OTT plataformaren bidez bideo-euskarriei lotuta. • Kategorietan, zerbitzuetan eta balorazioetan oinarritutako iragazki aurreratuak. • Mapako eta zerrendan ikusteko aukera, xehetasun laburrekin, kurtsorea establezimendu baten gainean jarrita. 4. Bideo-edukiaren kudeaketa eta aurkezpena: • Bideo-erreproduzitzaile bat, mikrogune	**A- Área Pública General.** 1.Microsites para Comercios: • Páginas personalizadas para cada comercio con diseño atractivo y coherente. • Secciones para historia del comercio, servicios/productos, horarios, y contacto. • Galería de imágenes y videos destacados. • Integración de reseñas y valoraciones de usuarios. 2.-Plataforma colectiva de venta on-line: • Integración de elementos multimedia para la presentación de productos de venta. • Clasificación de los productos por categorías, comercio, ofertas. • Incorporación de pasarelas de pago seguras. • Integración con servicios de reparto y consignas de entrega de producto. 3.-Búsqueda Geolocalizada e Interactiva: • Mapas dinámicos para explorar comercios en ubicaciones específicas, enlazados a los soportes de video a través de la plataforma OTT. • Filtros avanzados basados en categorías, servicios, y valoraciones. • Vista en mapa y lista, con detalles breves al posicionarse con el cursor sobre un comercio. 4.-Gestión y Presentación de Contenido de Video: • Reproductor de video integrado para cada

bakoitzerako integratuta. • Erreprodukzio-zerrenden aukera, zenbait bideo bistaratzeko. • Bereizmen handiko bideoak, azpitituluak eta zenbait transmisio-kalitate izateko aukerekin. 5. Erabiltzaile-interfaze optimizatua: • Responsive diseinua, gailu mugikorretan eta idazmahaietan esperientzia arina izateko. • Nabigazio intuitiboa, atal nagusietarako sarbide azkarra duena. • Botoiak eta ekintzak argi markatuta, interakzio erraz baterako.	microsite. • Opción de listas de reproducción para mostrar varios videos. • Videos en alta definición con opciones de subtítulos y varias calidades de transmisión. 5. Interfaz de Usuario (UI) Optimizada: • Diseño Responsive para una experiencia fluida en dispositivos móviles y de escritorio. • Navegación intuitiva con acceso rápido a secciones principales. • Botones y acciones claramente marcadas para una interacción sencilla.
B- Intranet- Merkatarientzako Arlo Pribatua.	**B- Intranet- Área Privada para Comerciantes.**
Irungo tokiko merkataritzarako intranetak funtzionalitate hauek izango ditu: 1. Administrazio-panel intuitiboa: • Dashboard, mikrogunearen eta edukiaren errendimenduaren ikuspegi orokorra izateko. On line salmentako plataformari atxikitako establezimenduen kasuan, aplikazio bat garatu beharko da atariko egituraren barruan, saltzaile bakoitzak egindako salmentak kudeatzeko, horrela salmenta-bolumenaren banaketa eta kontrola eraginkortasun handiagoz antolatzeko aukera izan dadin. Eta horrekin batera, tresnaren erabilera-estatistikak ere eman beharko dira, establezimenduek nahiz udalak informazioa izan dezaten. • Bideoak eta irudiak kargatu eta kudeatzeko tresnak. • Establezimenduari buruzko informazioa editatzea, deskribapenak, zerbitzuak eta ordutegiak barne. 2. Analitikak eta txostenak: • Mikrogunearen trafikoaren eta bideoen errendimenduaren azterketa xehatua. • Erabiltzaileen interakzioei buruzko txostenak, hala nola balorazioak eta iruzkinak. • Inbertsio-itzulketa neurtzeko beste tresna batzuk (ROI).	La intranet para el comercio local de Irun deberá contar con las siguientes funcionalidades: 1.Panel de Administración Intuitivo: • Dashboard para una visión general del rendimiento del microsite y contenido. En el caso de los comercios adheridos a la plataforma de venta on-line, se deberá desarrollar dentro de la estructura del portal, un aplicativo con la finalidad de gestionar las ventas realizadas por cada vendedor, que les permita organizar con mayor eficiencia el reparto y el control del volumen de venta, que deberá de acompañarse de estadísticas de uso de la herramienta que permitan dotar de información tanto a los comercios como al Ayuntamiento. • Herramientas para cargar y gestionar videos e imágenes. • Edición de información del comercio, incluyendo descripciones, servicios y horarios. 2.Analíticas y Reportes: • Análisis detallado del tráfico del microsite y rendimiento de los videos. • Informes de interacciones de usuarios, como valoraciones y comentarios. • Otras herramientas para medir el retorno de inversión (ROI).

3. Laguntzeko baliabideak eta tresnak: • Oro har, intraneten sartuta dagoen tokiko merkataritzari laguntzeko zerbitzuak, aurreko 2.2 puntuan adierazitakoak. • Merkatu-azterketak eta sektorearen joerak jakiteko aukera. • Bere negoziorako onuragarriak izan daitezkeen zerbitzu-eskaintza esklusiboak (adibidez, marketin digitala, bideo-produkzioa). • Edukien optimizazioari eta lineako salmenta-estrategiei buruzko web mintegiak eta tutorialak.	3.Recursos y Herramientas de Apoyo: • Con carácter general, aquellos servicios de apoyo al comercio local integrados en la intranet, que se señalan en el anterior punto 2.2. • Acceso a estudios de mercado y tendencias del sector. • Ofertas exclusivas de servicios que puedan beneficiar su negocio (por ejemplo, marketing digital, producción de video). • Webinars y tutoriales sobre optimización de contenido y estrategias de venta en línea.
C- Ezaugarri osagarriak. 1. Sare sozialekiko integrazioa: • Botoiak, mikrogune eta bideo bakoitzean, sare sozialetan partekatzeko. • Establezimenduek sare sozialetako beren feedak integratzeko aukera. 2. Gomendio-sistema: • Algoritmoak, erabiltzailearen portaeran eta lehentasunetan oinarritutako dendak eta produktuak iradokitzeko. • Jakinarazpen pertsonalizatuak, erabiltzaileei jakinarazteko eduki edo ibilbide interesgarri berriak daudela. 3. Funtzioen pertsonalizazioa: Establezimendu bakoitza pertsonalizatzeko aukera aurreikusi beharko du, eta funtzionalitate espezifikoak sartu, establezimendu bakoitzaren salmenta-politikak pertsonalizatzeko edo bere banaketa-sistema propioak sartzeko aukera izateko. Gainera, tokiko produktuen salmenta nabarmendu beharko du. 4. Erabilgarritasuna: • Webgunea erabiltzeko arauak betetzen dituzten diseinua eta funtzionalitateak. • Testua doitzeko, kontrasterako eta nabigazio sinplifikaturako aukera, behar bereziak dituzten erabiltzaileentzat.	**C-Características Adicionales.** 1.Integración con Redes Sociales: • Botones para compartir en redes sociales en cada microsite y video. • Opción para que los comercios integren sus feeds de RR.SS. 2.Sistema de Recomendaciones: • Algoritmos para sugerir comercios y productos basados en el comportamiento y preferencias del usuario. • Notificaciones personalizadas para alertar a los usuarios sobre nuevos contenidos o rutas de interés. 3.Personalización de las funciones: Deberá contemplar la posibilidad de personalización de cada comercio e incluir funcionalidades específicas que permitan la personalización de las políticas de venta de cada comercio o la inserción de sus propios sistemas de reparto. Deberá destacar, además, la venta de productos locales. 4.Accesibilidad: • Diseño y funcionalidades que cumplen con las normas de accesibilidad web. • Opciones de ajuste de texto, contraste y navegación simplificada para usuarios con necesidades especiales.

5. FIDELIZAZIO SISTEMAREN APLIKAZIOA.	5. APLICACION DEL SISTEMA DE FIDELIZACIÓN.
Eskaintzak tresna ahaltsuak izango dira bezeroak fidelizatzeko, kontsumitzaileak plataformara eta tokiko establezimenduetara itzul daitezen sustatuz. Ondorioz, erosketa eta salmentarako plataforma kolektiboak (Marketplace) beharrezko tresnak izan behar ditu parte-hartzaileek leialtze kanpainak batera edo banaka abiarazi ahal izan ditzaten, honako funtzionalitate hauekin: • Erosketak sustatzea: Eskaintza eta deskontu esklusiboen bidez, tokiko dendetan erostera bultzatuko dira erabiltzaileak. Adibidez, plataforman deskontuen kode-sistema bat txertatuz. • Eskaintzak pertsonalizatzea: Merkatariek eskaintza espezifikoak sortu ahal izango dituzte, ekitaldietan, denboraldietan edo kontsumo-joeretan oinarrituta. • Eskaintzen irismena definitzeko aukera: hala nola produktu espezifikoetako deskontuak, denbora mugatuko eskaintzak edo ekitaldietarako sustapen bereziak. • Deskontuak eta eskaintzak establezimenduen mikroguneetan erakutsiko dira, erabiltzaileek eskura dituzten sustapen guztiak erraz ikusteko moduan.	Las ofertas deben como un poderoso instrumento para fidelizar clientes, incentivando el regreso de los consumidores a la plataforma y a los comercios locales. En consecuencia, la plataforma colectiva de compra y venta (Marketplace) debe contar con las herramientas necesarias para que los participantes en la misma puedan lanzar conjunta o individualmente campañas de fidelización, con las siguientes funcionalidades: • Incentivar las Compras: A través de ofertas y descuentos exclusivos, se motivará a los usuarios a realizar compras en los comercios locales. Por ejemplo, a través de la incorporación de un sistema de códigos descuento en la plataforma. • Personalización de Ofertas: Los comerciantes podrán crear ofertas específicas basadas en eventos, temporadas o tendencias de consumo. • Posibilidad de definir el alcance de las ofertas, como descuentos en productos específicos, ofertas por tiempo limitado, o promociones especiales para eventos. • Los descuentos y ofertas se mostrarán en los microsites de los comercios, permitiendo a los usuarios ver todas las promociones disponibles fácilmente.
6. ESKAINTZA TEKNIKOAN JASO BEHARREKO PLATAFORMA OMNIKANALAREN (OTT+MARKETPLACE+INTRANET) ESKAKIZUN TEKNIKO ZEHATZAK	**6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DETALLADOS DE LA PLATAFORMA OMNICANAL (OTT+MARKETPLACE+INTRANET) A RECOGER EN LA OFERTA TÉCNICA**
Enpresa eskaintzaileek proiektu tekniko bat aurkeztu beharko dute, segurtasun-, errendimendu bermatuaren, eskalagarritasunaren eta kudeaketa-erraztasunaren printzipioak kontuan hartuta, honako hauek zehaztuko dituena:	Las empresas ofertantes deberán presentar un proyecto técnico que, observando principios de seguridad, rendimiento garantizado, escalabilidad y facilidad de gestión, determine:

- Proposatutako sistemen arkitektura, bai online salmentako merkataritza anitzeko plataformarako, bai ikus-entzunezko edukiak argitaratzeko, bistaratzeko eta kudeatzeko euskarrirako. Proposatutako informazioa eta edukiak prozesatzeko, biltegiratzeko eta prozesatzeko irtenbideak zehaztu beharko dira (datu-baseak kudeatzeko sistemak, CMS, streaming euskarri eta kudeaketarako plataforma, etab.), baita proposatutako plataformak eta ingurune operatiboak ere. Erabilgarritasun handiko plataformak diseinatu beharko dira, estandar irekien eta open source teknologiaren gainean eraikiak, 24x7 zerbitzuak bermatzeko ahalik eta etete tekniko txikienarekin.	- La arquitectura de sistemas propuesta, tanto para la plataforma multicomercio de venta online como para el soporte de publicación, visualización y gestión de contenidos audiovisuales. Deberán explicitarse las soluciones de procesamiento, almacenamiento de información y contenidos propuestas (sistemas de gestión de bases de datos, CMS, plataforma de soporte y gestión de streaming, etc.), y las plataformas y entornos operativos propuestos. Deberán diseñarse plataformas de alta disponibilidad, construidas sobre estándares abiertos y tecnología open source, que garanticen servicios 24x7 con el mínimo de interrupciones técnicas.
- Datuen biltegiratzeen kokapena edo kokapenak, Europar Batasunaren barruan kokatu beharko dira.	- La ubicación o ubicaciones del almacenamiento de datos que, en cualquier caso, deberá situarse dentro de la Unión Europea.
- Eskaintzen diren tresnak kudeatzeko eta administratzeko eta proposatutako hiru plataformak erabiltzaile-rolen sistema: OTT, marketplace eta intranet.	- Las herramientas que se ofrecen para la gestión y administración de las tres plataformas y el sistema de roles de usuario propuesto: OTT, marketplace e intranet.
- Dagoeneko sartuta dauden integrazio-soluzioak: ordainketa-pasabide elektronikoak, mailing masiboko plataformak, sare sozialak, etab.	- Las soluciones de integración que se ofrecen ya incorporadas: pasarelas electrónicas de pagos, plataformas de mailing masivo, redes sociales, etc.
- Integrazio-tresnak (APIak, WSak...) beste plataforma batzuekin, ondoren beste sistema batzuekin interkonektatzeko.	- Las herramientas de integración (APIs, WS,…) con otras plataformas para interconexiones posteriores con otros sistemas.
- Proposatutako azpiegiturak eta segurtasun-irtenbideak perimetroa babesteko, etengabeko komunikazioak bermatzeko eta edukiak babesteko. Zerbitzuen Jarraipen Plana eta batez besteko errekuperazio-denbora zehaztu beharko dira RTO erorikoaren aurrean (Recovery Time Objective), eta enpresa eskaintzaileak horretarako konpromisoa hartu beharko du.	- Las infraestructuras y soluciones de seguridad propuestas para la protección perimetral, la garantía de comunicaciones ininterrumpidas y la salvaguardia de contenidos. Deberá explicitarse un Plan de Continuidad de Servicios y el tiempo medio de recuperación ante un ataque, caída RTO (Recovery Time Objective) al que se compromete la empresa oferente.

- Proiektuan sartzen diren administrazio teknikoko zerbitzuak (ostatua, segurtasuna segurtatzea, errendimenduko akatsak) eta sistemen kudeaketakoak (akatsen zuzenketa, eguneratzeak, gorabeheren abisua, sistema araudiaren eta/edo hobekuntza-ekimenen arabera konpontzea...). Irismena, denborak eta Udalarekin elkarreragiteko sistemak. - Informazioaren segurtasunari buruzko araudiak betetzea (maila ertaineko SEN, DBEO...) - Kudeaketa aztertzeko tresnak (SEO eta BI) Udalari emandakoak, plataformaren eta haren zerbitzuen funtzionamenduaren azterketa ebolutiboa egin ahal izateko, bai salmenta-sistemaren kudeaketaren esparruan, bai ikus-entzunezko edukien eskariaren esparruan.	- Los servicios de administración técnica (alojamiento, aseguramiento de seguridad, fallos en rendimiento) y de gestión de los sistemas (corrección de errores, actualizaciones, aviso de incidencias, re-parametrización del sistema por normativas y/o, iniciativas de mejora…) que se incluyen en el proyecto. Alcance, tiempos, y sistemas de interacción con el Ayuntamiento. - El cumplimiento de normativas de seguridad de la información (ENS de nivel medio, RGPD…) - Las herramientas de análisis de gestión, SEO y BI facilitadas al Ayuntamiento, que permitan un estudio evolutivo del funcionamiento de la plataforma y de sus distintos servicios., tanto en el ámbito de la gestión del sistema de ventas, como en el de la demanda de contenidos audiovisuales).
7. LANTALDEA	**7. EQUIPO DE TRABAJO**
1.Lantaldearen osaera. Kontratu honetan jasotako zerbitzuak emateko, beharrezkotzat jotzen da OTT plataformak eta merkataria elektronikokoak garatzen eta ezartzen, bait eta horien mantentze-lanetan, kudeaketan eta ustiapenean ere esperientzai duen talde teknikoki kaudimenduna izatea. Fase bakoitzerako lantaldearen gutxieneko osaera honako hau izango da: 1.1.- OTT + Market place + Intranet plataforma berria diseinatu, garatu eta ezartzeko **1. Faserako** lantaldearen osaera. Honako hauek osatuko dute taldea, gutxienez: - Proiektuaren zuzendari 1, gutxienez 3 urteko esperientzia duena.	**1.Composición del equipo de trabajo**. Para la realización de los servicios incluidos en este contrato se considera necesario un equipo técnicamente solvente con experiencia en el desarrollo e implantación de plataformas OTT y de comercio electrónico, así como en su mantenimiento, gestión y explotación. La composición mínima del equipo de trabajo para cada una de las fases será la siguiente: 1.1.- Composición del equipo de trabajo para la **Fase 1** de diseño, desarrollo e implantación de la nueva plataforma OTT + Market place + Intranet El equipo estará integrado al menos por: -1 Director/a de proyecto con al menos 3 años de experiencia.

- 2 Informatikako Ingeniari edo Informatikako Lizentziadu edo gradudunak, gutxienez 2 urteko esperientzia dutenak. -"Web eta app diseinu eta maketazioan" especialista den infomatikako goi-mailako Teknikari 1, gutxienez 2 urteko esperientziarekin. - Informatikako goi-mailako Teknikari 1, gutxienez urtebeteko esperientzia duena. -SEO especialista 1, gutxienez urtebeteko esperientzia duena. Proiektuaren zuzendaria izango da Udalaren solaskide iraunkorra kontratuaren jarraipena egiteko.	-2 Ingenieros/as informáticos/as o, Licenciados/as o grados/as en Informática, con al menos 2 años de experiencia. -1 Técnico/a Grado Superior en Informática especialista en "Diseño y maquetación web y app", con al menos 2 años de experiencia. -1 Técnico/a Grado Superior en Informática, con al menos 1 año de experiencia. -1 especialista SEO, con al menos 1 año de experiencia. El/La directora/a del proyecto será el interlocutor/a permanente del Ayuntamiento para el seguimiento del contrato.
1.2.- Komunikazio eta merkataritza elektronikoko plataforma omnikanalaren mantentze prebentibo eta ebolutiboko **2.faserako** lantandearen osaera, bai eta horren kudeaketa eta ustiapena ere. Fase honetan, honako hauek osatuko dute taldea, gutxienez: - Informatikako Ingeniari edo Informatikako Lizentziadu edo gradudun 1, gutxienez urte bateko esperientzia duena. - Informatikako goi-mailako Teknikari 1, gutxienez urtebeteko esperientzia duena. -SEO especialista 1, gutxienez urtebeteko esperientzia duena.	1.2.- Composición del equipo de trabajo para la **Fase 2** de mantenimiento tanto preventivo como evolutivo de la plataforma omnicanal de comunicación y comercio electrónico, así como la gestión y explotación de la misma. En esta fase el equipo estará integrado al menos por: -1 Ingeniero/a informático/a o, Licenciado/a o grado/a en Informática, con al menos 1 año de experiencia. -1 Técnico/a Grado Superior en Informática, con al menos 1 año de experiencia. -1 especialista SEO, con al menos 1 año de experiencia.
2. Lantalde mantentzea. Lantaldearentzat deskribatutako profilak eta esleitutako eskaintzan zehaztutako hobekuntzak kontratu bidezkotzat hartuko dira. Baimendu gabeko edozein aldaketa edo proposatutako taldearen tituluei eta esperientziari buruz emandako datuen	**2. Mantenimiento del equipo de trabajo.** Los perfiles descritos para el equipo de trabajo así como aquellas posibles mejoras al respecto que se hubieran detallado en la oferta adjudicada se entenderán contractuales. Cualquier modificación no autorizada o la falsedad de los datos aportados sobre los títulos y experiencia

faltsutasuna kontratua suntsiarazteko arrazoi izan daiteke. Kontratua gauzatu bitartean sortutako arrazoiengatik enpresa esleipendunak lantaldean aldaketak egin behar baditu, aldaketa horiek baldintza hauek bete beharko dituzte; -Justifikazio idatzia, xehatua eta nahikoa, aldaketa azalduko duena, eragindako taldeko kideen identifikazioarekin. -Egin nahi den ordezkapen-proposamena, taldean sartu beharreko langileen prestakuntza, ezagutza eta esperientziari buruzko datuak emanez. Langile horiek, gutxienez, ordeztutako langileen gaitasun berberak izan beharko dituzte. -Langile berriek prestakuntza-aldi bat izan beharko dute lanean hasi aurretik, eta zerbitzuan esperientzia duten langileek gainbegiratuko dute zerbitzua. Zerbitzuan diharduten langileak aldez aurretik jakinarazi gabe eta aurretik ezarritakora egokitu gabe ordezkatzea kontratuaren ez betetze larritzat hartuko da, eta kontratua suntsiarazteko arrazoi izan daiteke.	del equipo propuesto, podrá ser causa de resolución contractual. Si por causas sobrevenidas durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria precisara realizar cambios en el equipo de trabajo, dichos cambios requerirán, en todo caso, el cumplimiento de las condiciones siguientes: .- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el cambio con identificación de los/las miembros del equipo afectados/as. .- Propuesta de sustitución que se pretende, aportando datos de formación, conocimientos y experiencia del personal a incorporar al equipo, el cual deberá tener al menos, las mismas capacidades que el personal sustituido. -El nuevo personal deberá tener un periodo de formación previo a su incorporación e iniciar el servicio supervisado por personal con experiencia en el servicio. La sustitución del personal destinado al servicio sin previo aviso y sin ajustarse a lo anteriormente establecido se considerará incumplimiento grave del contrato pudiendo ser causa de resolución del mismo.
8. KONTRATUAREN GAUZATZEAREN JARRAIPENA	**8. SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
Enpresa esleipendunak txosten hauek aurkeztu beharko ditu: - <u>1. faseari dagokionez</u>: Azken txostena, 20 egun naturaleko epean aurkeztu beharrekoa, fase honetarako aurreikusitako amaiera-dataren hurrengo egunetik aurrera, hau da, 2024ko abenduaren 1etik aurrera. - <u>2. faseari dagokionez</u>: - Hiru hilean behingo txostenak. - Urteko txostena, hilabeteko epean aurkeztu beharrekoa, kontratuaren amaiera-dataren biharamunetik zenbatzen hasita, hau da: 2025eko abenduaren 1etik hasita.	La empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes informes: - <u>En relación a la Fase 1</u>: Informe final a presentar en el plazo de 20 días naturales a contar desde el día siguiente de la fecha fin prevista para esta fase, esto es, desde el 1 de diciembre de 2024. - <u>En relación a la Fase 2</u>: - Informes trimestrales. - Informe anual a presentar en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de la fecha fin de la duración del contrato, esto es: 1 de diciembre de 2025

Luzapenak iraupen luzea badu, 2. faserako aurreikusitako txostenak aurkeztu beharko dira.	En los casos de prórroga, durante la duración de las mismas, se deberán presentar los informes previstos para la Fase 2.
9. JABETZA INTELEKTUALA	**9. PROPIEDAD INTELECTUAL**
Dokumentazioaren eta egindako lanen jabetza Irungo Udalarena baino ez da izango, eta empresa esleipendunak ezin izango du gorde, ez eta kopiarik lortu edo hirugarrenei eman ere, Irungo Udalaren berariazko baimenik gabe. Udalak, hala badagokio, esleipendunak formalki eskatu beharko du, helburua adierazita. Jabetza intelektualaren arloan indarrean dagoen legeriak xedatutakoari kalterik egin gabe, esleipendunak berariaz onartzen du Irungo Udalari dagokiola kontratu honen babesean garatutako produktuen eta irtenbideen jabetza eta ustiapen-eskubideak, bai eta sortutako dokumentazio guztiaren jabetza ere. Kontratua gauzatzearen ondoriozko produktuen, lanen eta/edo entregagarrien berezko eskubideak eta jabetza intelektuala, kontratua esleitzen den unetik, automatikoki Irungo Udalari eskualdatetzat joko dira. Era berean, ustiapen-eskubideak esklusiboki lagako zaizkio Irungo Udalari, baite erreprodukzio-banaketa, komunizio, eta eraldaketa-eskubideak eta legean aitortutako jabetza intelektualari komeni zaion beste edozein eskubide ere. Bai iturburu-kodea, bai kontratua gauzatu bitartean egindako dokumentu, txosten edo azterlan guztiak Irungo Udalaren jabetzakoak izango dira, eta Udalak beretzat gordeo ditu eskubide horri dagozkion ahalmen guztiak, eta horiek erreproduzitu, argitaratu edo zabaldu ahal izango ditu, zati batean edo osorik. Esleipendunak, beraz, ezin izango du aurka egin, egile-eskubidean alegatuz.	La propiedad de la documentación y de los trabajos realizados será exclusiva del Ayuntamiento de Irun sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Irun, que la daría en su caso previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, la adjudicataria acepta expresamente que la propiedad y los derechos de explotación de los productos y soluciones desarrolladas al amparo del presente contrato, así como la propiedad de toda la documentación generada, corresponde con exclusividad al Ayuntamiento de Irun. Los derechos inherentes y la propiedad intelectual de los productos, trabajos y/o entregables resultantes de la ejecución del contrato, desde el momento de la adjudicación del mismo, automáticamente se entenderán transmitidos al Ayuntamiento de Irun. Asimismo, e igualmente, se producirá la cesión en exclusiva de los derechos de explotación, incluidos los de reproducción, distribución, comunicación, transformación y cualesquiera otros que convinieren a la propiedad intelectual reconocidos en la ley, al Ayuntamiento de Irun. Tanto el código fuente, como todos los documentos, informes o estudios elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Irun, reservándose el Ayuntamiento todos las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, sin que pueda oponerse por ello la adjudicataria alegando derechos de autor.

10. DATUEN BABESA	10. PROTECCIÓN DE DATOS
Enpresa esleipendunak neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, kontratua gauzatzearen ondorioz jakin ditzakeen datu guztien konfidentzialtasuna bermatzeko, bai Irungo Udalaren ardurapeko datuena, bai programan parte hartzen duten establezimenduen ardurapekoak ere. Kontratua betetzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak enpresa esleipendunak tratatzeko, datu pertsonalak babesteko legerian xedatutakoa bete beharko da.	La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad de todos aquellos datos que pudiera conocer como consecuencia de la ejecución del contrato, tanto de datos que sean responsabilidad del Ayuntamiento de Irun, como de los establecimientos participantes en el programa. El tratamiento por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal necesarios para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal.