DSS MARKET PLAZA PLATAFORMAREN PROGRAMAZIORAKO LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUAK PROZEDURA IREKI BIDEZ KONTRATATZEKO LIZITAZIOA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. ZERBITZUAREN OINARRIZKO BALDINTZAK

DSS Market Plaza plataformaren programaziorako laguntza teknikoko zerbitzuak eskaintzean datza kontratuaren xedea.

Hala, laguntza teknikoko zerbitzuak behar dira DSS Market Plaza plataformarako jadanik identifikatuak dauden beharrak eta funtzionalitate berriak identifikatu, diseinatu eta programatzeko.

2. SARRERA

Tokiko merkataritza da Donostiaren nortasun-ikur nagusienetako bat. Merkataritza horren egungo egoera aztertzeko, datu hauek har ditzakegu abiapuntu gisa:

Donostian, 3.992 merkataritza-establezimendu inguru daude. Horietatik, 2.756 txikizkako merkataritzakoak dira; jarduera ekonomikoaren % 24 ordezkatzen dute eta % 11,8ko ekarpena egiten diote BPGari.

Enpleguaren ikuspegitik, sektoreak 13.661 enplegu sortzen ditu. Txikizkako merkataritzaren bitartez, merkataritzak oro har sortutako enpleguaren % 66 sortzen da, eta autonomoen ehunekoa % 20tik gorakoa da. Azkenik, mila biztanleko establezimendu kopurua % 14,2 ingurukoa da.

Tokiko merkataritzaren testuinguru hori joera global batzuek baldintzatzen dute. Ondorioz, baieztapen hauek egin daitezke:

> Azken hamarkadan lurralde guztietan txikizkako merkataritza-establezimenduek izan duten beheranzko joera jarraitua Donostian ere islatzen da.
>
> Online erosketak haztearen eta kontsumo-ohituretan izandako aldaketen ondorioz, 2008az geroztik eta azken urteetan, 700 establezimendu inguru itxi dira gure hirian.
>
> Azken urteetan, eraldaketa eskatzen duten joera batzuek baldintzatzen dute txikizkako merkataritza-jarduera: globalizazioa, digitalizazioa eta kanal orotako izaera. Termino horiek bateratu egin behar dira kontsumo-ohitura berriekin eta bezeroaren pertsonalizazio eta esperientziarekin.

Bilakaera horrekin batera, COVID-19ak eragin handia izan du sektore horietan, eta azkartu egin ditu mota horretako establezimenduen eraldaketa digitaleko prozesuak.

Datuak eta paradigma-aldaketa oinarri hartuta, **Donostiako Sustapena osatzen dugunok uste dugu kritikoa dela** −eta, aldi berean, aukera bat−, oro har, **enpresei eta, bereziki, saltokiei laguntzea egokitzapen-, trebakuntza- eta eraldaketa-prozesuan**, gaitasun, negozio-eredu eta lanaren ikuspegitik indartu ahal izateko, kontsumo-ohitura berrietara egokitzeko, merkatu-aukera berriak sortzeko…

Hori dela eta, Sustapen Ekonomikoko udal-sailak, Donostiako Sustapenaren bitartez, **DSS Market Plaza** plataforma sortzea proposatu du; Donostiako merkataritza-establezimenduak ikusgarri egiteko, sustatzeko, posizionatzeko eta eraldaketa digitalaren arloan trebatzeko eta, aldi berean, salmentak egiteko doako espazio birtuala.

Plataforma horren bitartez, Donostiako Sustapenak protagonismoa eman nahi die tokiko merkataritza-establezimenduei, ikusgarriago egiteko, eraldaketa digitalean laguntzeko eta, aldi berean, sektore horretan enpresa berriak eta enpleguak sor daitezen bultzatzeko.

e-commerce salmenta-espazio baten bitartez, DSS Market Plazak ikusgarritasun-espazio bat eskainiko die enpresei, eta, hala, sektoreko salmentak bultzatzea da helburua, erakustoki eta merkatu birtual bat sortuz.

DSS Market Plaza plataforma garatuta dago, eta berrikuspen-fasean dago, gaur egun.-

Une honetan, teknologikoki garatzeko eta martxan jartzeko fasean dago DSS Market Plaza plataforma.

DSS Market Plaza plataformak gaitasuna izan behar du egokitzeko eta proiektuaren bilakaeraren eta beharren arabera garatzeko.

Beraz, ulertzen da enpresa esleipendunak plataformaren orainaldiari eta etorkizunari buruzko ikuspegia izan behar duela.

3. ZERBITZUAREN PRESTAZIOA

DSS Market Plaza, oro har, merkataritza elektronikoko plataforma bat da, eta, horrez gainera, esan bezala, Donostiako merkataritza-establezimenduen eraldaketa digitalerako prozesuaren barruan, ikusgarritasuna, sustapena, posizionamendua eta trebakuntza eskaintzen die enpresa erabiltzaileei, beren produktuak saltzeko aukera emateaz gainera.

Horretarako, DSS Market Plaza plataformak hainbat espazio izan behar ditu, eta espazio horiek zabalduz eta aldatuz joan behar dute, proiektuaren bilakaeraren arabera.

Abiapuntu gisa, eta gutxi gorabehera, elkarrekin lotura duten atal hauek izan behar ditu DSS Market Plaza plataformak:

Erakusleihoa: funtzionalitateak, E-commerce atala, pop-up merkatuak edo merkatu bertikalak eta sortzen diren beste batzuk

Enpresen eta bezeroen atal pribatuak, bakoitza bere funtzionalitateekin

Superadministratzaile atala

Proiektuaren bilakaeraren arabera, atal horiek aldatu, ordezkatu edo zabaldu egin ahal izango dira, baldin eta interesgarriagoak badira edo sortzen diren beharrei erantzuten badiete.

Lizitazio honen bitartez, jadanik garatuta dauden prozesuak doitu, hobetu, eta, horrez gainera, aukera berriak ireki nahi dira, enpresen eraldaketa digitalerako erreferentziazko espazio bihur dadin plataforma.

Oro har, enpresa esleipendunak erakusleihoa eta bere funtzionalitateak landu beharko ditu, baita atal pribatuak eta superadministratzailearen atala ere.

Bestalde, plataformaren etorkizuna aintzat hartuz, beste garapen batzuekin (besteak beste, CMS edo APIS) bat etortzeko moduan diseinatu eta garatu beharko da, eta, halaber, erregulazio berrietara egokitzeko moduan prestatu beharko da (horien artean, Ticket Bai).

Bestalde, lizitazioak irauten duen epean, kontsolidazio-fasean sartuko da plataforma; beraz, etengabeko hobekuntza teknikoa sustatu beharko du enpresa esleipendunak, eta plataformaren etorkizuneko diseinu-proposamenak ikuspegi teknikotik posibleak eta koherenteak diren egiaztatu beharko du.

Gaur egun, oinarrizko garapen eta diseinua du plataformak. Besteak beste, eduki hauek eskaintzen ditu:

- Erabilera-informazio orokorra eta proiektuaren helburuak
- Jadanik atxikita dauden saltokiei buruzko informazioa
- Kategorien araberako iragazkiak aplikatzeko aukera: produktua/saltokia…
- Erosketa anitzerako aukera

Hori guztia kontuan izanik, beharrezko espazioak eta loturak garatu ahal izateko, kontratuak xede duen prestazioa emateko orduan, zerbitzu hauek eskaini beharko ditu enpresa esleipendunak:

1) **Prototipo-, diseinu- eta programazio-lanak**

   a. **Saltokien atal pribatua**

      i. Laburpenarentzako espazio nagusia

      ii. e-commerce espazioaren analitikak

      iii. Zerbitzuak, programak eta laguntzak

   b. **Pop-up merkatuak edo merkatu bertikalak**

      i. Ereduzko pop-up merkatu bertikalak

      ii. Pop-up merkatuak edo merkatu bertikalak

2) **Plataformaren mantentze-, doikuntza- eta berrikuspen-zerbitzua**

a. **Plataformaren etengabeko euskarri- eta mantentze-lana**

b. **Intzidentzia teknikoen etengabeko kudeaketa.**

1. Prototipo-, diseinu- eta programazio-lanak

Gaur egungo plataformari balio gehigarria eman nahi zaio, egungo plataforma hobetuko duten eta Donostiako Sustapenak identifikatutako beharrizan zehatzak aseko dituzten aukera berriak sortuz.

Oro har, zerbitzu hori emateko, Donostiako Sustapenak egingo dio zerbitzuaren eskaera enpresa esleipendunari, detektatutako beharrizana kontuan hartuta.

Donostiako Sustapenak eskaera egin ondoren, enpresa esleipendunak eskakizun horren bideragarritasun teknikoa aztertu beharko du, eta beharrizan hori betetzeko aukera desberdinak aztertu beharko ditu. Zerbitzua ondo zehazteko, Donostiako Sustapenarekin kontrastatu beharko du proposamena, eta, horrez gainera, ekonomikoki baloratu beharko du, beharrizan hori betetzeko programazio-orduak kontuan hartuta, **beharrizanaren bideragarritasun teknikoari eta ekonomikoari buruzko txostena**ren bidez.

Beharrizanaren nondik norakoak zehaztu eta adostu ondoren, enpresa esleipendunak diseinu bisual bat proposatu beharko du, maila baxukoa izan arren, MPVa prestatu arte. Martxan jarri ahal izateko, Donostiako Sustapenak Gutxieneko Produktu Bideragarria onartu beharko du, eta, aurrez, oniritzia eman beharko dio **beharrizanaren bideragarritasun tekniko eta ekonomikoari buruzko txostena**ri.

Zerbitzu hori emateko, enpresa esleipendunak, ezaugarri horiek dituzten plataformak garatzen espezializatutako enpresa gisa, **proiektuaren etengabeko hobekuntzarako aholkularitza teknikoko lanak** egin beharko ditu. Hala, etengabe aztertu beharko du plataformaren egoera eta funtzionamendua, segimenduari buruzko informazioa ustiatu beharko du, eta, halaber, beste plataforma batzuk aztertu beharko ditu, plataformaren funtzionamendua hobetu dezaketen aldakuntzak edo inplementazioak identifikatzeko eta, modu horretan, proiektua hobeto garatu ahal izateko, proposatutako aukera eta funtzionalitate berrien bitartez.

Azterketa egin ondoren, enpresa esleipendunak beharrizanaren bideragarritasun teknikoari eta ekonomikoari buruzko txostena egin beharko du, eta, ondoren, Donostiako Sustapenak onitzia eman beharko dio. Txosten horretan, egindako proposamena zehaztu beharko da ekonomikoki nahiz edukiaren aldetik, eta diseinuaren bisuala ere aurkeztu beharko da −maila baxukoa izan arren−, MPVa prestatu arte.

Kasu guztietan, aurrera eramandako proiektuen fakturak bakarrik egin ahal izango dira, **beharrizanaren bideragarritasun teknikoari eta ekonomiari buruzko txostena** kontuan hartuta**.**

Abiapuntu gisa, Donostiako Sustapenak honako beharrizan hauek identifikatu ditu, zerbitzua aurrera eramateko:

A. Saltokien atal pribatua prototipatzea, diseinatzea eta programatzea

Saltokien atal pribatua deitzen zaio plataformara atxikitako saltoki bakoitza kudeatzeko atal pribatuari.

Gaur egun, plataformako e-commerce atala kudeatzeko bakarrik dago garatuta espazio hori. Hala eta guztiz ere, esandako moduan, parte hartzen duten enpresei hainbat zerbitzu eskaintzen dizkien espazioa izatea da helburua.

Beraz, abiapuntu gisa, parte hartzen duten enpresen atal pribatuaren barruan funtzionalitate hauek garatzea eskatzen da:

a) Laburpenarentzako espazio nagusia

b) e-commerce espazioaren datuak ustiatzea enpresa erabiltzaileentzat: analitikak

c) Enpresa erabiltzaileen eskura dauden zerbitzuak, programak eta laguntzak

B. Erakusleihoko pop-up merkatuak edo merkatu bertikalak prototipatzea, diseinatzea eta programatzea

Plataformak e-commerce bidez egiten duen eguneroko jardueraz gain, urtean zehar, iraupen jakineko e-commerce jarduera aurrera eramateko asmoa du Donostiako Sustapenak. Jarduera horri pop-up merkatuak eta merkatu bertikalak deituko diegu, eta plataformaren e-commerce jarduera osatzeko erabiltzen dira. Merkatu horiek agertuz doazen neurrian, DSS Market Plaza plataformako erakusleihoan agertu beharko dira.

Pop-up merkatu edo merkatu bertikal horiek web mikroespazioen egitura izan beharko dute plataformaren barruan.

Espazio horien bidez, denbora jakin batez, saltokietara atxikimenduak egin eta saltokiak bistaratu ahal izango dira, eta, halaber, produktu eta zerbitzuen salerosketa egin ahal izango da.

Une honetan, bi merkatu mota garatzea eskatzen da:

i) Ereduzko pop-up merkatu bertikalak

ii) Eskaeraren araberako pop-up merkatu bertikalak

Hori kontuan izanda, kasu batzuk konplexuak izanik, batzuetan, merkatuak neurrira diseinatu beharko dira ekitaldi bakoitzerako, eta, beste batzuetan, aurrez garatutako eredu orokor baten arabera txertatu ahal izango dira.

Kasu guztietan, aurrez esandako moduan, beharrizanak aurrera eraman aurretik, **beharrizanaren bideragarritasun teknikoari eta ekonomikoari buruzko txostena** onartu beharko du Donostiako Sustapenak.

Kontratuaren xedea aurrera eramateko orduan, behar berriak sortuz joango dira, eta enpresa esleipendunak aurrera eraman beharko ditu, aurrez adierazitakoa kontuan hartuta.

Oro har, enpresa **esleipendunak prototipo-, diseinu- eta programazio-zerbitzua** eraman beharko du aurrera, kontuan izanik garapen guztiek elkarrekin lotuta egon behar dutela eta **superadministratzailearen** ingurunetik kudeatu behar direla.

Aurrera eramandako zerbitzu guztiek konektatuta egon behar dute superadministratzailearen espazioarekin. Hain zuzen, espazio horretatik kudeatu, igo edo aldatuko dira espazio horietako edukiak.

Prototipo-, diseinu- eta programazio-zerbitzua aurrera eramateko, kontratuak irauten duen bitartean, 1080 ordu beharko direla kalkulatzen da. Ordu horiek beharrizanen arabera eramango dira aurrera, aurrez Donostiako Sustapenak onarpena eman ondoren.

2) Plataformaren mantentze-, doikuntza- eta berrikuspen-zerbitzua.

DSSMP plataforma martxan dagoela, mantentze-zerbitzu bat beharko da, plataformak ondo funtziona dezan. Zerbitzu horrek ezaugarri hauek izan beharko ditu:

a) Plataformaren etengabeko euskarri- eta mantentze-lana

Plataformaren etengabeko euskarri- eta mantentze-lanaren bidez, eguneroko jardunean egon daitezkeen lege-aldaketa, bilakaera teknologiko eta bestelakoek eragindako aldaketa, egokitzapenak eta hobekuntzak egin beharko ditu enpresa esleipendunak.

Eginkizun horren bitartez, enpresa esleipendunak DSSMP plataforma eguneratuta eta funtzionamendu ezin hobearekin mantentzea da helburua.

Hori horrela izanik, DSSMP plataformari buruz zuzenean edo Donostiako Sustapenaren bitartez puntu horiekin lotuta adierazitako edozein gorabeherari erantzuna eta konponbidea eman beharko dio enpresa esleipendunak.

Etengabeko mantentze-lana izanik, enpresa esleipendunak astelehenetik ostiralera eskaini beharko du zerbitzu hori, 9:00etik 17:00era.

Sortutako beharrizanak 2 lanegunetik beherako epean konpondu beharko dira, ordutegi horren barruan, eta, beti ere, beharrizan horiek asetzeko moduari buruz adostutakoa betez. Aldaketak egiteko 5 lan-ordutik gora behar direnean, enpresa esleipendunak oniritzia eskatu beharko dio Donostiako Sustapenari, zerbitzua eman aurretik.

Enpresa esleipendunak barne-mailan detektatutako gorabeherei eta Donostiako Sustapenak adierazitakoei dagokienez, enpresa esleipendunak gorabehera horien erregistroa egin beharko du, gero, Donostiako Sustapenak azter ditzan. Halaber, zerbitzua aurrera eramateko beharra justifikatu beharko du. Horretarako, datu hauek adierazi beharko dira, gutxienez: zerbitzuaren

jatorria, xedea, emandako konponbidea, data eta behar izandako denbora. Enpresa esleipendunak hilero bidali beharko dio erregistro hori Donostiako Sustapenari.

Donostiako Sustapenak hilero aztertuko du informazio hori, eta hurrengo hilabeteari begira zerbitzua ondo emateko beharrezkoak diren jarraibideak emango ditu.

Kontratuak irauten duen bitartean, zerbitzu hori emateko 110 ordu beharko direla kalkulatzen da.

b) Intzidentzia teknikoen etengabeko kudeaketa

Halaber, enpresa esleipendunak plataformaren mantentze-lanak egin beharko ditu, sor daitezkeen intzidentziei aurre egin ahal izateko.

Bi intzidentzia mota identifikatu dira:

- Arinak: plataforma geldiarazten ez duten eta plataformaren funtzionamendua galarazten ez duten arazoak

- Larriak: plataforma geldiarazten duten edo plataformaren funtzionamendua galarazten duten arazoak

Hori horrela izanik, DSSMP plataformari buruz zuzenean edo Donostiako Sustapenaren bitartez puntu horiekin lotuta adierazitako edozein gorabeherari erantzuna eta konponbidea eman beharko dio enpresa esleipendunak.

Intzidentzia arinen kasuan, enpresa esleipendunak intzidentzia horiei aurre egiteko prest egon beharko du astelehenetik ostiralera, 9:00etik 17:00ra.

Sortutako intzidentziak 2 lanegunetik beherako epean konpondu beharko dira, ordutegi horren barruan, eta, beti ere, beharrizan horiek asetzeko moduari buruz adostutakoa betez. Aldaketak egiteko 5 lan-ordutik gora behar direnean, enpresa esleipendunak oniritzia eskatu beharko dio Donostiako Sustapenari, zerbitzua eman aurretik.

Intzidentzia larrien kasuan, hau da, plataformaren funtzionamenduan eragina duten intzidentzien kasuan, ahalik eta azkarren konpondu beharko dira, intzidentziaren arabera Donostiako Sustapenak adierazitako epean.

Hori kontuan izanik, enpresa esleipendunak eskaera eta eskatutako denborak berretsi beharko ditu, eta lehenbailehen konpondu beharko du egoera. Ondoren, eta ahal bezain laster, Donostiako Sustapenari jakinarazi beharko dio gertatutakoari buruzko informazio guztia, 24/7ko prestasunarekin.

Bi intzidentzia motetako edozeinekin lotutako zerbitzua eman ondoren, intzidentzien egoera, horiek konpontzeko egindakoa eta erabilitako baliabideak jakinarazi beharko dizkio enpresa esleipendunak Donostiako Sustapenari, Donostiako Sustapenak kontrol bat egin ahal izan dezan.

Enpresa esleipendunak intzidentzia guztien erregistroa egin beharko du, gero, Donostiako Sustapenak azter ditzan. Halaber, zerbitzua aurrera eramateko beharra justifikatu beharko du. Horretarako, datu hauek adierazi beharko dira, gutxienez: zerbitzuaren jatorria, xedea, emandako konponbidea, data eta behar izandako denbora. Enpresa esleipendunak hilero bidali beharko dio erregistro hori Donostiako Sustapenari.

Donostiako Sustapenak hilero aztertuko du informazio hori, eta hurrengo hilabeteari begira zerbitzua ondo emateko beharrezkoak diren jarraibideak emango ditu.

Kasu honetan, plataformaren mantentze-lan orokor iraunkorra bermatu beharko du enpresa esleipendunak.

Kontratuak irauten duen bitartean, zerbitzu hori emateko 160 ordu beharko direla kalkulatzen da.

<u>Zerbitzua emateko obligazioak</u>

Oro har, kontratazio honek xede duen prestazioa aurrera eramateko, deskribatutako zerbitzuez gainera, jarduera hauek egin beharko ditu enpresa esleipendunak (jarduera horiek deskribatutako zerbitzuen barrukotzat jotzen dira eta ez dute kostu gehigarririk eragiten):

1. Zerbitzuen hasierako eta segimendurako bilerak:

Zerbitzuaren prestazioaren zati gisa eta deskribatutako zerbitzuen fakturazio-orduen barruan, kontratuaren xedea betetzen hastean, enpresa esleipendunak zerbitzuari hasiera emateko bilera bat egingo du. Bilera horretan, zerbitzuari buruzko alderdi guztiak zehaztuko dira (inskribatutako saltokiak, plataforma bistaratzea, superadministratzailearen atala…), baita kontratazio horretara atxikitako pertsonak ere.

Zerbitzu martxan jartzeko bilera horretan, Donostiako Sustapenak DSSMP plataformari nahiz proiektuari buruzko informazio guztia jakinaraziko du, kontratuaren xedea egoki bete ahal izateko.

Plataformari buruzko informazio gehiago izateko, DSSMP plataforma bisitatu ahal izango da, honako helbide honetan: . Hala eta guztiz ere, Donostiako Sustapenak beharrezko iritzitako puntuei buruzko informazio gehigarri guztia eman ahal izango du, enpresa esleipendunak kontratua ondo bete dezan. Edonola ere, kontratuak xede duen zerbitzua ematen den bitartean ere osatu ahal izango da informazio hori, enpresa esleipendunaren eskariz, baldin eta beharrezkoa bada.

Zerbitzua martxan jartzeko bileraz gain, **segimendu-bilerak** egingo dira **astero**, eginkizunei, kontratuari eta kasu bakoitzean martxan jarritako zuzenketa-ekintzei segimendua egiteko. Horrez gainera, zerbitzuen planifikazioa landuko da bilera horietan.

2. Kudeaketa administratiboa

Enpresa esleipendunak bere gain hartu beharko ditu kontratazio honen xedearekin lotutako kudeaketa-lan guztiak. Besteak beste, zerbitzuaren prestazioarekin loturiko txostenak egin beharko ditu. Txosten horien artean, honako hauek egin beharko ditu, gutxienez:

Plataformari eta plataforma osatzen duten saltokiei buruzko **amaierako txostena**. Txosten horretan, plataformari buruzko laburpena jaso beharko da: bisita kopurua, egindako erosketak, atxikitako saltokiak, itzulketak, sustapenak…, eta, halaber, plataformak izandako akatsak, emandako konponbideak, modu mailakatuan txertatzeko hobekuntza-proposamenak…, abiapuntua, lortutako mugarriak, plataformaren amaierako egoera eta parte hartzen duten saltokiak, bai eta aurrera begira maila globalean nahiz saltokiei dagokienez gomendatutako pausoak ere.

Programaren balorazio globalari buruzko txostena: enpresa esleipendunak proiektuari buruz egindako balorazioa eta hobekuntza-proposamena jaso behar du, maila teknikoan nahiz kudeaketa mailan.

Laguntza teknikoko azken lanak baliozkotzeko eta, ondorioz, horiekin lotutako fakturak ordaintzeko, deskribatutako txostenak dagozkien zerbitzuak egin baino hilabete bat baino epe txikiagoan entregatu beharko dira. Hala egin ezean, ez zaio onespenik emango zerbitzu horiei dagokien fakturari.

Kasu guztietan, kontratatutako zerbitzua euskaraz nahiz gaztelaniaz emateko aukera izan beharko da. Kontratu honekin lotutako dokumentazio guztia ere euskaraz eta gaztelaniaz entregatu beharko da, eta DSS Market Plaza plataforman ere bi hizkuntzetan jarri beharko dira produktuak. Hori horrela izanik, enpresa esleipendunak ordaindu beharko ditu eskaera hori betetzeko kostu guztiak.

Bestalde, Donostiako Sustapenak estatu nahiz Europa mailako edozein ekimenetan partekatu edo aurkeztu ahal izango du proiektu hau. Kasu horietan, enpresa esleipendunak prest egon beharko du horretarako beharrezkoa den euskarria emateko, beti ere, lizitazio honetan adierazitakoa kontuan izanda.

Donostian, 2021eko uztailaren 5ean,

Digitalki sinatuta norengandik:
MARIA SOLEDAD GARMENDIA
BELOQUI - 15968224Z
Data: 2021.07.12 13:53:42 +02'00'

Marisol Garmendia Beloqui
Fomento de San Sebastián, S.A. sozietateko presidenteordea