PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROGRAMACIÓN DE LA PLATAFORMA DSS MARKET PLAZA

1. CONDICIONES BÁSCIAS DE SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Asistencia Técnica para la Programación de la Plataforma DSS Market Plaza.

De acuerdo a esto, se requiere la prestación de los Servicios de Asistencia técnica para la identificación, diseño y programación de las necesidades ya identificadas y de las nuevas funcionalidades de la Plataforma DSS Market Plaza, así como para la identificación de las mejoras y el Mantenimiento de la misma.

2. INTRODUCCIÓN

El comercio local es una de las principales señas de la identidad de una ciudad como San Sebastián, cuya situación actual podemos analizar a partir de los siguientes datos.

En San Sebastián, el comercio, cuenta con cerca de 3.992 establecimientos de los que 2.756 son comercio minorista, representando el 24% de la actividad económica y siendo su aportación al P.I.B. del 11,8%.

En términos de empleo, el sector genera 13.661 empleos. El comercio minorista emplea al 66% del total del empleo generado por el Comercio en general, y el porcentaje de personas autónomas supera el 20%. Por último, el número de establecimientos por cada mil habitantes se sitúa en torno a un 14,2%.

Este contexto local viene condicionado por unas tendencias globales que ratifican las siguientes afirmaciones:

> La tendencia de descenso continuado de establecimientos comerciales minoristas que se ha producido en la última década en todos los territorios, se refleja también en San Sebastián.
>
> El crecimiento de las compras online y los cambios en los hábitos de consumo han provocado en nuestra ciudad una pérdida de aproximadamente 700 establecimientos desde el año 2008 y en los últimos años.
>
> La actividad comercial minorista se ha visto condicionada desde hace años, por tendencias que plantean una transformación: la globalización, la digitalización, la omnicanalidad son términos que deben hacer tándem con los nuevos hábitos de consumo y la personalización y la experiencia del cliente.

A esta evolución, hay que añadirle el impacto que ha supuesto el COVID-19 en estos sectores, acelerando los procesos de transformación digital de dichos establecimientos.

Avalado por los datos y el cambio de paradigma, **desde Fomento de San Sebastián,** consideramos crítico a la vez que una oportunidad, **apoyar a los establecimientos comerciales en su proceso de adaptación, formación y transformación** que les permita fortalecerse en cuanto a capacidades, modelos de negocio y trabajo, adaptación a nuevos hábitos de consumo, nuevas oportunidades de mercado, etc.

Por ello, la Concejalía de Impulso Económico a través de Fomento de San Sebastián plantea **DSS Market Plaza;** un espacio virtual gratuito que otorga visibilidad, promoción, venta, posicionamiento y formación hacia la transformación digital para los establecimientos comerciales de San Sebastián.

A través de esta plataforma Fomento de San Sebastián quiere dar protagonismo a los establecimientos locales comerciales con el objetivo de darles mayor visibilidad y de ayudarles en su transformación digital, así como propiciar la aparición de nuevas empresas y empleos en este sector.

DSS Market Plaza, a través de su espacio de venta e-commerce, ofrecerá a los comercios un espacio de visibilización que pretende contribuir a incentivar las ventas del sector en un contexto de escaparate y mercado virtual.

Actualmente, la plataforma DSS Market Plaza se encuentra desarrollada y está en fase de revisión.-

En la actualidad, la Plataforma DSS Market Plaza, consta, además del desarrollo tecnológico, de la puesta en marcha de la misma.

La plataforma DSS Market Plaza es una plataforma viva que debe ser capaz de adaptarse y de desarrollarse conforme a la evolución y necesidades del proyecto.

Se entiende, por lo tanto, que la empresa adjudicataria debe de tener una visión de presente "inmediato" y futuro de la plataforma.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Plataforma DSS Market Plaza, de forma general es una Plataforma de Comercio Electrónico, pero para las empresas usuarias, será, como ya se ha comentado, un espacio virtual que les dará visibilidad, promoción, posicionamiento y formación hacia la transformación digital para los establecimientos comerciales de San Sebastián, además de la opción a venta de sus productos

De acuerdo a esto, la Plataforma DSS Market Plaza, deberá constar de varios espacios que den respuesta a esto, los cuales, de acuerdo a la evolución del Proyecto, se irán ampliando y modificando.

Como punto de partida y de forma orientativa, la Plataforma DSS Market Plaza deberá contener, los siguientes apartados que deberán de estar interrelacionados:

Escaparate, con sus diferentes funcionalidades, Sección E-commerse, Mercados Pop – Up o Verticales y otros que vayan surgiendo

Áreas Privadas, de las empresas y de los clientes con sus diferentes funcionalidades

Área del Superadministrador

Cabe indicar, que de acuerdo a la evolución del proyecto, éstos podrán ser modificados, sustituidos o ampliados con otros que sean de mayor interés o que den respuesta a diferentes necesidades que puedan darse.

Es objetivo de esta licitación afinar y mejorar los procesos existentes y ya desarrollados y consolidar y ampliar nuevas opciones y horizontes para que la plataforma se convierta en el espacio de referencia de la trasformación digital o digitalización de las empresas.

De forma general, se requerirá que la empresa adjudicataria trabaje en el escaparate y sus funcionalidades, en las áreas privadas y en el área del super administrador.

Por otro lado, y pensando en el futuro de la plataforma, ésta tiene que estar diseñada y desarrollada para entenderse con otros desarrollos como podrían ser, módulos, CMS o APIS así como preparar la plataforma para adaptarse a la nuevas regulaciones como los de Ticket Bai.

Asimismo, en este periodo que dura la licitación, la plataforma entrará en una fase de consolidación y la empresa adjudicataria deberá apoyar la mejora continua desde el punto de vista técnico, así como contrastar si las propuestas de diseño de futuro de la plataforma que se platean son posibles y coherentes desde un punto de vista técnico.

A día de hoy la plataforma tiene un desarrollo y diseño básico que contiene, entre otros:

- Información general de uso y objetivos del proyecto
- Información de los comercios que ya están adheridos
- Opción de filtrado categorizado: por producto/comercio/…
- Opción a multicompra,

De acuerdo con lo anterior, para desarrollar los espacios e interrelaciones necesarias, se requiere que la empresa adjudicataria, en la prestación del objeto del contrato, realice los siguientes servicios:

1) **Prototipado, diseño y programación**

   a. **Área privada de los comercios**

      i. Espacio principal de resumen

ii. Analíticas del espacio e-commerce

iii. Servicios, programas y ayudas

b. Mercados pop-up o verticales

i. Mercados pop-up verticales tipo

ii. Mercados pop-up verticales a demanda

2) Servicio de mantenimiento, ajustes, revisiones de la plataforma. 30%

a. Soporte y mantenimiento continuo de la plataforma

b. Gestión continua de incidencias técnicas.

1. Prototipado, diseño y programación

Se trata de dar valor añadido a la plataforma existente, a través del desarrollo de nuevas opciones que mejoren la plataforma actual y atiendan a las necesidades concretas e identificadas por Fomento.

De forma general, para la prestación de este servicio, será Fomento quien solicite el servicio de acuerdo a la necesidad detectada en cada caso a la empresa adjudicataria para su desarrollo.

Tras la solicitud por parte de Fomento, la empresa adjudicataria deberá de hacer un análisis de la viabilidad técnica de la misma, así como un análisis de las diferentes opciones para la resolución de la necesidad planteada, que deberá de contrastar con Fomento para la definición concreta de la necesidad, que la empresa adjudicataria, además, deberá de valorar económicamente en términos de horas de programación que esta necesidad supone, **Informe Técnico y Económico viabilidad de la necesidad.**

Concretados y acordados los términos de la necesidad, además, la empresa adjudicataria deberá proponer un visual de diseño, aunque sea de bajo nivel, hasta preparar el MPV. Para su puesta en marcha, se requerirá que Fomento acepte el Mínimo Producto Viable y dé el visto bueno al **Informe Técnico y Económico viabilidad de la necesidad**, antes de la misma.

Dentro de la prestación de este servicio, se requiere que la empresa adjudicataria, como empresa especializada en el desarrollo de Plataformas de estas características, realice la tarea de **Consultoría Técnica para la Mejora Continua del Proyecto,** analizando de forma continua la plataforma, su situación y funcionamiento, con la explotación de la información de Seguimiento, así como el análisis de otras plataformas, para la identificación, por su parte, de modificaciones o implementaciones que pudieran favorecer el funcionamiento de la Plataforma y con ello, el mejor desarrollo del Proyecto, a través de las nuevas posibilidades y funcionalidades propuestas

Tras este análisis, la empresa adjudicataria deberá de elaboración **el Informe Técnico y Económico de viabilidad de la necesidad** para el visto bueno por parte de Fomento, en el cual,

se concrete la propuesta presentada, tanto a nivel económico, como en su alcance, adjuntando el visual de diseño, aunque sea de bajo nivel, hasta preparar el MPV. Para su puesta en marcha, se requerirá, al igual que en el caso de que la necesidad surja de Fomento, que éste acepte el Mínimo Producto Viable.

En todos los casos, solo serán facturables los proyectos desarrollados, de acuerdo al I**nforme Técnico y Económico de viabilidad de la necesidad.**

Como punto de partida y ya identificadas, Fomento cuenta con las siguientes necesidades en relación con la prestación de este servicio:

A. Prototipado, diseño y programación del área privada de los comercios

El área privada de los comercios es el área de gestión privada de cada comercio adherido a la plataforma.

Actualmente este espacio solo está desarrollado para poder gestionar el área e-commerce de la plataforma. Sin embargo, como ya se ha comentado, se pretende que sea un espacio que ofrezca diferentes servicios a las empresas participantes.

Así pues, como punto de partida se requerirá que se desarrollen en relación con el Área Privada de las Empresas Participantes, las siguientes funcionalidades:

a) Espacio principal de resumen

b) Explotación de los datos del espacio e-commerce para las empresas usuarias: Analíticas

c) Servicios, programas y ayudas a disposición de las empresas usuarias

B. Prototipado, diseño y programación de Mercados Pop Up o Verticales del Escaparate

Además de la actividad diario de la plataforma a través de su e-commerce, a lo largo del año Fomento tiene previsto llevar a cabo e-commerce de duración determinada que, de aquí en adelante, llamaremos mercados pop up y verticales y que son complementarios al e-commerce de la plataforma y que, de acuerdo a su aparición, deberán de reflejarse en el Escaparate de la Plataforma DSS Market Plaza

Estos mercados pop up o verticales deberán llevar una estructura de microespacios web dentro de la plataforma.

Estos espacios, durante un tiempo determinado, permitirán la adhesión y visualización de diferentes establecimientos, así como la opción de compra-venta de productos y servicios.

En estos momentos, se requiere el desarrollo de dos tipos de Mercados:

i) Mercados pop-up verticales tipo

ii) Mercados pop-up verticales a demanda

De acuerdo a esto, en unos casos dada la complejidad, los Mercados deberán de ser diseñados a medida para el evento que corresponda y en otros, podrán incorporarse de acuerdo a una plantilla genérica ya desarrollada para estos casos.

En todos los casos, como ya se ha indicado anteriormente, antes del desarrollo de cualquiera de las necesidades, deberá de ser aprobado el **Informe Técnico y Económico de viabilidad de la necesidad** por parte de Fomento.

En el desarrollo del objeto del contrato, irán surgiendo Nuevas Necesidades que la empresa adjudicataria deberá de desarrollar de acuerdo a lo anteriormente descrito.

De forma general, la empresa adjudicataria deberá de realizar el **Servicio de Prototipado, Diseño y Programación,** teniendo en cuenta que todos los desarrollos han de estar interconectados y que han de poder ser gestionados desde el entorno del **SuperAdministrador**

Todos los servicios que se desarrollen tendrán que estar conectados con el espacio del superadministrador que será quién gestionará, subirá y/o modificará los contenidos que vayan en estos espacios.

Se hace una estimación para la prestación del Servicio de **Prototipado, diseño y programación** de 1080 horas durante la duración del contrato, que serán ejecutadas de acuerdo a las necesidades y previa aprobación de las mismas por Fomento.

2) Servicio de mantenimiento, ajustes, revisiones de la plataforma.

Con la Plataforma DSSMP en marcha, se requerirá un servicio de Mantenimiento para el correcto funcionamiento de la misma, en base a lo siguiente:

a) Soporte y Mantenimiento Continuo de la plataforma

A través del Soporte y Mantenimiento continuo de la Plataforma, se requiere que la empresa adjudicataria realice todos los cambios, adaptaciones y mejoras necesarias por cambios en la legislación, evoluciones tecnológicas u otras que puedan darse en el día a día.

A través de esta tarea, se pretende que la empresa adjudicataria mantenga la Plataforma DSSMP actualizada y en perfecto funcionamiento.

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá de atender y resolver cualquier cuestión que pueda surgir en relación con estos puntos, de forma directa o derivada por Fomento de San Sebastián, en relación con la Plataforma DSSMP.

Dado que se trata de Mantenimiento Continuo, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad para atender las necesidades que comprenda el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Las necesidades deberán de ser atendidas en un plazo inferior a 2 día laborales dentro de este horario y resueltas de acuerdo a lo acordado en su atención. En los casos en los que el coste de las modificaciones conlleve más de 5 horas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá de solicitar el visto bueno a Fomento antes de su realización.

En relación con las cuestiones detectadas internamente por la empresa adjudicataria, así como con las planteadas por Fomento, ésta deberá de llevar un registro para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo el origen del servicio, el objeto del mismo, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Mensualmente Fomento analizará esta información y dará las directrices necesarias para la correcta elaboración de este servicio de cara al mes siguiente.

Se hace una estimación para la realización de este servicio de 110 horas a lo largo de la duración del contrato.

b) **Gestión continua de incidencias técnicas.**

Así mismo, se requiere que la empresa adjudicataria realice el Mantenimiento de la Plataforma por incidencias que pudieran surgir.

Se identifican dos tipos de Incidencias:

- Leves: Problemas que no paralizan la Plataforma y no impiden su correcto funcionamiento
- Graves: Problemas que paralizan la Plataforma o impiden su correcto funcionamiento

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá de atender y resolver cualquier Incidencia que pueda surgir en relación con estos puntos, de forma directa o derivada por Fomento de San Sebastián, en relación con la Plataforma DSSMP.

En el caso de las **incidencias Leves**, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad para atender estas incidencias, que comprenda el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Estas incidencias deberán de ser atendidas en un plazo inferior a 2 día laborales dentro de este horario y resueltas de acuerdo a lo acordado en su atención. En los casos en los que el coste de las modificaciones conlleve más de 5 horas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá de solicitar el visto bueno a Fomento antes de su realización.

En el caso de las **incidencias Graves**, incidencias que afecten al buen funcionamiento de la plataforma, estas deberán resolverse a la mayor brevedad posible en el plazo solicitado por Fomento, de acuerdo a la incidencia de la que se trate.

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá confirmar la solicitud, así como los tiempos requeridos, atendiéndolas de forma inmediata, y resolverlas en el menor tiempo

posible, reportando toda la información a Fomento de forma inmediata, con una disponibilidad 24/7.

Realizado el servicio en relación con cualquiera de los dos tipos, la empresa adjudicataria deberá notificar a Fomento el estado de las incidencias, así como la actuación realizada para sus subsanaciones y los recursos empleados, para el control de Fomento.

En relación con todas las Incidencias la empresa adjudicataria deberá de llevar un registro para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo el origen del servicio, el objeto del mismo, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Mensualmente Fomento analizará esta información y dará las directrices necesarias para la correcta elaboración de este servicio de cara al mes siguiente.

En este caso, la empresa adjudicataria deberá de garantizar un servicio de mantenimiento general recurrente de la plataforma.

Para la realización de este servicio, se hace una estimación de 160 horas durante la duración del contrato.

Obligaciones en la Prestación del Servicio

De forma general en la prestación del servicio objeto de esta contratación, además de la realización de todos los Servicios anteriormente descritos, la empresa adjudicataria deberá realizar, comprendidas dentro de la realización de las mismas y sin que supongan un coste adicional, las siguientes actuaciones:

1. Reuniones de inicio de servicio y seguimiento:

Como parte de la prestación del servicio y entendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos, al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una **Reunión de Inicio del Servicio**, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, comercios ya inscritos, visualización de la plataforma y el apartado del super administrador, etc., en la que, además, se concretarán las personas adscritas a esta contratación.

En esta reunión de inicio de servicio, Fomento aportará toda la formación e información relativa a la Plataforma DSSMP, así como al Proyecto necesarias para la correcta prestación del objeto del contrato.

De cara a poder contar con más información relativa a la plataforma, se podrá visitar la Platafoma DSSMP en la siguiente dirección www.DSSMarketPlaza.eus. No obstante, Fomento complementará esta información con toda la necesaria como se ha indicado, para la correcta ejecución del contrato por parte de la empresa adjudicataria, en los puntos en los que fuera necesario. En todo caso, además, ésta podrá ser complementada a lo largo de la prestación del objeto del contrato, siempre que sea necesario por petición de la empresa adjudicataria.

Además de la Reunión de Inicio del Servicio, se llevarán a cabo **Reuniones Semanales de Seguimiento** de las tareas y contrato, así como de las acciones correctivas que se realicen en cada caso. En estas reuniones, se tratará además la planificación de los servicios.

2. Gestión administrativa:

La empresa adjudicataria deberá asumir todas las tareas de gestión relacionadas con el objeto de esta contratación. Dentro de estas tareas, se encuentra la realización de informes asociados a la prestación del servicio. Dentro de estos informes, como mínimo deberán contemplarse los siguientes:

Informe final de la plataforma y de los establecimientos que forman parte de ella: Que contendrá el resumen de la plataforma en cuanto a número de visitas, compras realizadas, comercios adheridos, devoluciones, promociones… así como errores que ha dado la plataforma, soluciones que se han ofrecido, propuestas de mejora para incorporar de manera escalada… indicando el punto inicial, hitos conseguidos y estado final de la plataforma y los comercios participantes, así como los próximos pasos recomendados tanto a nivel global como en relación a los comercios.

Informe de valoración global del programa: Que contendrá una valoración del proyecto que la empresa adjudicataria haga, así como una propuesta de mejoras tanto a nivel técnico como de gestión.

Para la validación de los últimos trabajos de Asistencia Técnica, y por consecuencia, el pago de la factura relacionada, se requiere que los informes anteriormente descritos hayan sido entregados en un plazo inferior a 1 mes tras la realización de los servicios relacionados. En caso contrario, no se dará el visto bueno a la factura correspondiente a dichos servicios.

En todos los casos, el servicio objeto de esta contratación, deberá de poderse realizar tanto en euskera como en castellano, debiendo de entregar toda la documentación relacionada y objeto de esta contratación, tanto en euskera como en castellano y debiendo de realizar los productos objeto de esta contratación en la Plataforma DSS Market Plaza tanto en euskera como en castellano. De acuerdo a esto, todos los costes necesarios para el cumplimiento de este requerimiento, deberán de ser a cuenta de la empresa adjudicataria.

Por otro lado, indicar que este proyecto podrá ser compartido o presentado por parte de Fomento de San Sebastián en cualquier iniciativa que pudiera surgir a nivel estatal, o europeo.

En estos casos, la empresa adjudicataria deberá de tener la disponibilidad necesaria para dar el soporte que se requiera, siempre en los términos recogidos en esta licitación.

En San Sebastián a 5 de julio de 2021

Digitalki sinatuta norengandik:
MARIA SOLEDAD GARMENDIA
BELOQUI - 15968224Z
Data: 2021.07.12 13:56:14 +02'00'

Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.