

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA MARKETPLACE DEL COMERCIO DE ABANTO ZIERBENA COMO RECURSO DIGITAL INTEGRAL PARA MEJORAR E IMPULSAR LA COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN, VENTA Y DISTRIBUCIÓN A LA CLIENTELA A TRAVÉS DE LAS TICs

Índice de Contenidos

1. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	2
LOTE 1. Desarrollo de una plataforma tecnológica Marketplace para el comercio local como recurso digital para la comunicación, promoción, venta y distribución a los clientes	2
1.1. Descripción del producto: la plataforma tecnológica Marketplace.....	3
1.2. Descripción del servicio: Fases del servicio	6
1.2.1. Servicios adheridos a la Plataforma	6
LOTE 2. Mejora e impulso de la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de tecnologías digitales: mejora de su presencia en RRSS	9
2.1. Descripción del servicio: fases del servicio	9
2. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS	9
3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	9
4. TRATAMIENTO DE LOS IDIOMAS.....	10
5. DURACIÓN DEL CONTRATO	10
6. ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO	10
7. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE LAS PROPUESTAS.....	11
LOTE 1. Desarrollo de una plataforma tecnológica Marketplace para el comercio local como recurso digital para la comunicación, promoción, venta y distribución a los clientes	11
LOTE 2. Mejora e impulso de la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de tecnologías digitales: mejora de su presencia en RRSS.....	12
ANEXO I. HITOS Y OBJETIVOS	14
LOTE 1. DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA MARKETPLACE PARA EL COMERCIO LOCAL COMO RECURSO PARA LA COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN, VENTA Y DISTRIBUCIÓN A LOS CLIENTES	14
LOTE 2. MEJORA E IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN DE LOS COMERCIOS LOCALES Y ASOCIACIONES A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DIGITALES: MEJORA DE SU PRESENCIA EN RR.SS.	15

1. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En este apartado se describen las actividades a realizar por el adjudicatario para garantizar la provisión de los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Abanto Zierbena.

Estas actividades están incluidas en el proyecto MERKATU.ON del Ayuntamiento de Abanto Zierbena subvencionado mediante la Orden ICT/949/2021, de 10 de septiembre, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo 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 Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y su modificación recogida en la Orden ICT/565/2022, de 15 de junio.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada durante la ejecución de las acciones establecidas en este apartado a hacer constar en las publicaciones y otros resultados a los que puedan dar lugar a inversiones financiadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y por el mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de la Orden ICT/949/2021.

Se deberá cumplir con las obligaciones de uso de los logotipos e información relativa al manual de identidad visual del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) que se ha desarrollado desde la Secretaría General de Fondos Europeos para mantener la coherencia necesaria en el tratamiento de la imagen del Plan, así como las versiones traducidas a lenguas cooficiales.

De igual importancia será el cumplimiento con las obligaciones de comunicación por parte de todos los actores implicados y garantizar la correcta gestión y visibilidad de todos los proyectos y acciones vinculadas a los fondos del PRTR. Para ello, la autoridad coordinadora (desde la Secretaría General de Fondos Europeos) ha elaborado el Manual de comunicación para gestores y beneficiarios de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Toda la información relativa a las obligaciones de comunicación, información y publicidad asociadas al Plan de Recuperación y Resiliencia pueden consultarse en el sitio web de la Secretaría General de Fondos Europeos a través del siguiente enlace: <https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgpmrr/es-es/Paginas/documentos.aspx>

El servicio demandado por el Ayuntamiento de Abanto Zierbena a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas comprende el conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos y garantizar su correcta ejecución desde la puesta en marcha hasta su evaluación, divididos en dos lotes:

LOTE 1. Desarrollo de una plataforma tecnológica Marketplace para el comercio local como recurso digital para la comunicación, promoción, venta y distribución a los clientes
--

El Ayuntamiento de Abanto Zierbena precisa de una plataforma tecnológica Marketplace (en adelante, Plataforma) adaptada a las necesidades del ecosistema comercial del municipio, con la posibilidad de promoción comercial a modo de escaparate virtual, difusión de ofertas y venta online a los comercios locales.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá **diseñar, desarrollar e implantar** la Plataforma tecnológica de venta on-line y garantizar un sistema seguro de pagos, un sistema de entrega y

reparto de la mercancía y desarrollar un procedimiento para la digitalización de los comercios locales que quieran adherirse. Se establece que la Plataforma contará con al menos **20 comercios** en el momento de la puesta en marcha de la Plataforma.

1.1. Descripción del producto: la plataforma tecnológica Marketplace

A continuación, se detallan los **requisitos y funcionalidades básicas** que debe contemplar el desarrollo de la Plataforma Web/App responsive:

A. Requisitos tecnológicos

- La construcción del sistema gestor de contenidos web del Marketplace se realizará usando sistemas de software libre con fuentes abiertas.
- La Plataforma debe permitir la independencia de ésta con los posibles sistemas ecommerce y webs que dispongan los comercios locales, y viceversa. No es objeto de este proyecto la integración de la Plataforma con el sistema ecommerce propios que disponga o dispusiera el comercio local durante la prestación de este contrato.
- El sistema de gestión interna de la Plataforma deberá estar basado en una solución web (modelo 3 capas), basada en cliente ligero y accesible desde un navegador sin necesidad de instalar ningún software adicional.
- Diseño de base de datos y creación de modelos: Diseño de lógica de la base de datos, generación de modelos y creación de atributos / entidades en MySQL.
- El sistema de gestión interna mantendrá un registro de accesos y operaciones realizadas por los diferentes usuarios, con objeto de permitir un análisis/auditoría de las acciones realizadas en el sistema.
- La plataforma deberá presentar formato web responsive para la carga rápida de los contenidos desde los teléfonos móviles. Así mismo, el sistema deberá facilitar que cualquier contenido subido al sistema se pueda compartir en redes sociales.
- La interfaz debe ser personalizada a la imagen institucional, y adaptable a cualquier dispositivo de acceso a internet (tecnología “responsive” para escritorio, Tablet, móvil), con el objetivo de optimizar la experiencia de usuario.
- Además, la plataforma deberá tener en cuenta la obligatoriedad de la implantación del sistema TicketBai¹. Para más información, ver
- El sistema deberá implementar la tecnología Google Analytics para el seguimiento de la actividad del usuario en el portal web, generando al menos informes de número de visitas, ubicación geográfica de las visitas, tiempo de duración de las visitas, fuentes del tráfico web, conversiones de ventas realizadas, número de usuarios recurrentes.
- Las conexiones con el servidor web que aloje el Marketplace deberán estar securizadas mediante protocolo SSL/TLS. A tal efecto se hará uso de un certificado digital en el servidor de la autoridad de certificación “Let’s encrypt”,
- Con el fin de optimizar el uso del ancho de banda de las conexiones entre el usuario y el servidor web, el Marketplace deberá convertir automáticamente todas las fotografías subidas en jpg o png a formato WebP o formato similar, así como se implementará la estrategia de “lazy loading” en las fotografías, cargándose según vayan apareciendo en la pantalla de la persona usuaria.
- La Plataforma deberá mantener un tiempo de respuesta satisfactoria en condiciones de carga media (tanto en la parte de gestión interna, 25 usuarios concurrentes estimados), como para los accesos públicos (1.000 usuarios concurrentes estimados)

¹ Para más información, visitar el sitio web de la Diputación Foral de Bizkaia <https://www.batuz.eus/es/inicio>

- La Plataforma deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones establecidos en el Real Decreto 1112/2018.
- La Plataforma deberá cumplir con el marco legal y adaptarse a los cambios normativos respecto al comercio electrónico y transacciones seguras, protección de datos y de seguridad.

B. Requisitos Funcionales

Esta nueva plataforma digital será una herramienta que engloba distintas funcionalidades comerciales:

- Comunicación comercial: información general básica sobre los establecimientos comerciales ubicados en Abanto Zierbena: nombre comercial, rama de actividad, dirección, geolocalización, forma de contactar (teléfono, correo electrónico, web, redes sociales...). Se trata de promocionar la comunicación bidireccional: es decir, del comercio a la clientela y de la clientela al comercio.
- Promoción comercial: posibilidad de que los establecimientos, de forma individualizada, muestren productos concretos que ofrecen, como elemento de diferenciación/atracción (escaparate virtual)
- Venta de productos y distribución (entrega a domicilio): posibilidad de compra online y de recibir el producto en el domicilio.
- Además, será una plataforma en formato Web Responsive donde se podrán dar de alta comercios que puedan vender productos mediante la plataforma.

a. Requisitos funcionales generales

- Sistema de Registro/Login de usuarios clientes. Se desarrollará un módulo para el registro e identificación de usuarios clientes, para conseguir controlar el acceso a los usuarios en la plataforma web.
- Marketplace generalista con acogida de productos de cualquier categoría.
- Menú de búsqueda, por criterios de producto y/o sector, Ofertas y promociones.
- Carrusel de imágenes (campañas, productos destacados).
- Espacio para comercio zona privada.
- Sección más vendidos / temporada /promociones.
- Acceso alta negocios.
- La plataforma deberá estar preparada para poder visualizarla en al menos dos idiomas, euskera y castellano, y 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 la plataforma Marketplace, correrán a cargo de los establecimientos participantes.
- Alta productos.
- La plataforma Marketplace deberá tener implementada la funcionalidad de compra completa, así como la funcionalidad de multi-vendedor, entendido como un sistema en el que existen varios usuarios con el rol de vendedor, relativo a los diferentes comercios locales que se adhieran a la plataforma.
- Integración con sistema seguro de pagos deberá garantizar la seguridad en las pasarelas de pago online mediante plataformas establecidas o TPV virtual.
- La plataforma Marketplace se integrará con el directorio de empresas y comercios del sistema propio del Ayuntamiento.

b. Funcionalidades básicas del Frontend de la tienda

- Visualización de la tienda: atractiva, usable y personalizada.
- Presentación del catálogo.
- Presentación de producto.
- Buscador de catálogo, preferencias del cliente y filtros de producto.
- Cesta o carrito de la compra.
- Posibilidad de compartir.
- Realización de pedidos.
- Realización de pagos.
- Entrega de pedidos.
- Seguimiento del pedido.
- Atención al cliente: FAQs, email de contacto, chat, o teléfono.
- Creación de un blog con información de interés.
- Creación de un listado de Preguntas frecuentes para usuarios clientes y usuarios comercios.
- 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., para el correcto funcionamiento de la Plataforma.
- Configuración de página de contacto con formulario, creación de correos electrónicos de asistencia, comerciales, etc.

c. Funcionalidades básicas del Backend de la tienda

- Se desarrollará un módulo para el registro e identificación de comerciantes.
- Formulario para rellenar la información sobre la tienda, categoría y datos del negocio.
- Crear productos, atributos de producto, precio de variaciones, control de stock, gestión de ofertas y descuentos, creación de cupones de descuento, etc.
- Gestión de ventas con alertas de "Nuevo Pedido" y notificaciones con cambios de estado a nivel de empresa y cliente.
- Emisión de recibos y facturas.
- Generación de informes.
- Integración de pagos mediante pasarela de pago para la gestión de pagos a nivel Cliente - Empresa sin intermediarios.
- Permitir gestionar la logística de los pedidos de productos adquiridos en uno o varios comercios ofreciendo las opciones de configuración que sean necesarias en función de los negocios y de otras circunstancias (envío a domicilio, recogida en comercio, entrega en franjas horarias, entre otros).

d. Funcionalidades básicas del Administrador

El panel web del administrador deberá soportar como mínimo:

- Listado de todos los usuarios registrados.
- Listado de todos los negocios registrados.
- Monitorización de pedidos.
- Gestión de entradas, comentarios y foro.

1.2. Descripción del servicio: Fases del servicio

El servicio ejecutado por el adjudicatario del contrato quedará estructurado en cuatro fases que contemple los demandados por el Ayuntamiento: (a) Diseño y desarrollo de la plataforma tecnológica Marketplace, (b) Soporte, gestión y asistencia técnica, (c) Mantenimiento, (d) Administración y hospedaje y (e) Formación.

- Fase 1. Diseño de la Plataforma
- Fase 2. Desarrollo de la Plataforma
- Fase 3. Implantación de la Plataforma
- Fase 4. Soporte y mantenimiento de la Plataforma

Para ver el detalle de los objetivos generales y específicos, así como de los hitos asociados a cada uno de ellos, se tomará como referencia la información contenida en el [Anexo I. Hitos y Objetivos](#), Lote 1.

1.2.1. Servicios adheridos a la Plataforma

a) *Diseño y desarrollo de la plataforma tecnológica Marketplace*

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el diseño y desarrollo de la plataforma tecnológica Marketplace, en el que se incluye el diseño de la denominación, logo, diseño gráfico, imagen corporativa, nombre registro de dominios, etc. de la Plataforma, así como el desarrollo de ésta y su implementación antes de la puesta en marcha de la plataforma tecnológica Marketplace del Ayuntamiento.

- La propuesta de diseño final deberá ser aprobada por el responsable designado por el Ayuntamiento.
- El diseño y desarrollo de la plataforma cumplirá con los requisitos y funcionalidades descritos en este documento y se llevará a cabo en formato web y App.

b) *Soporte, gestión y asistencia técnica*

Tras la aceptación y puesta en marcha de la Plataforma darán comienzo los trabajos de soporte, gestión y asistencia técnica asociados a la Plataforma, la empresa adjudicataria proporcionará asistencia técnica y funcional al personal del Ayuntamiento, así como de gestión y funcionamiento a los comercios adheridos a la Plataforma para su correcta operativa por parte de todos los agentes implicados.

Las tareas mínimas que debe contemplar la prestación del servicio de soporte son las siguientes:

- Resolver dudas de carácter funcional/técnico relacionadas con el sistema implantado.
- Resolver incidencias sobre el sistema velando en todo momento por la agilidad de la resolución.
- Generar la documentación de operación, apoyando en el mantenimiento del apartado de preguntas y respuestas frecuentes (FAQ) del sistema.
- Apoyar y dar soporte en la operación del sistema.

Este servicio tendrá que ser dado **con un tiempo de respuesta no superior a 4 horas**.

c) *Mantenimiento*

Tras la aceptación y puesta en marcha de la Plataforma, la empresa adjudicataria proporcionará el servicio de mantenimiento de la Plataforma. El objeto de este concepto es la obtención de una nueva versión de sistema de información, a partir de las peticiones/consultas/incidencias realizadas con motivo de un problema detectado en el sistema o por la necesidad de una mejora del mismo.

Durante ese período la empresa adjudicataria se encargará de la validación de la adhesión de nuevos comercios, formación y apoyo inicial y de la supervisión y asesoramiento de la incorporación de nuevos contenidos.

Asimismo, el adjudicatario deberá prestar un Servicio de Verificación del cumplimiento de los estándares mínimos establecidos previamente en un protocolo, respecto a la imagen de los establecimientos, los productos ofertados por los mismos y potenciar la imagen de la plataforma Marketplace garantizando una buena imagen de cara al cliente final.

En la gestión de este servicio, tanto en labores de mantenimiento como en las de adhesión, formación y apoyo inicial, la empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad presencial para poder desarrollarlos.

Si en la gestión del servicio se requiriera presencialidad, **esta tendrá que ser llevada a cabo en horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y con un tiempo de respuesta no superior a 4 horas.**

d) *Administración y hospedaje*

Para no interferir en los servicios informáticos municipales, pero tener acceso continuo a la plataforma desarrollada, se contratará un servicio de hosting (Alojamiento web de alta capacidad y banda ancha) y registro de dominio donde se aloja la herramienta Marketplace. La contratación de dicho servicio será a cargo de la empresa licitadora.

- El aprovisionamiento del hospedaje de la Plataforma debe estar dimensionado para un rendimiento de hasta 1000 usuarios concurrentes, con posibilidad de crecimiento en un 20% en los accesos públicos de la Plataforma, y 20 usuarios concurrentes en los accesos de los usuarios de gestión interna.
- Ancho de banda mínimo garantizado de 20mbps.
- Disponibilidad del servicio será al menos 99,9% del tiempo. No se considera indisponibilidad del servicio una parada del mismo para intervenciones planificadas, como actualizaciones de versión.
- Monitorización y sistema de alertas.
- Política de copia de datos según lo requerido por el Esquema Nacional de Seguridad en conformidad con el sistema.
- La Plataforma se ubicará en un datacenter de la UE, cumpliendo la norma europea sobre diseño, construcción y gestión de centro de datos, debiendo cumplir como mínimo nivel 2 de disponibilidad y seguridad.
- El servicio debe proporcionar los registros de dominios requeridos según la identidad corporativa aprobada y mantener además los costes asociados de su renovación, así como el suministro e instalación de un certificado website SSL válido, ambos deberán mantenerse durante toda la prestación del servicio.

e) *Formación dirigida a los diferentes usuarios de la plataforma tecnológica Marketplace*

1. Formación dirigida a los comerciantes

La empresa adjudicataria deberá diseñar y ejecutar un **Plan de formación dirigido a los comercios** de Abanto Zierbena, con objeto de promover su participación en la Plataforma y proporcionar conocimiento sobre el funcionamiento y utilización de la Plataforma digital desarrollada. Este Plan contemplará las competencias útiles para la mejora de las ventas en el entorno digital. La formación deberá ser impartida **de manera presencial en el lugar a convenir por el Ayuntamiento** y con la urgencia que demande el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Dicha formación deberá ofrecerse, en colaboración con el Ayuntamiento de Abanto Zierbena, a un mínimo de **20 establecimientos comerciales** que se adhieran a la plataforma de venta online. Lo ofertado sobre este mínimo se valorará como criterio evaluables mediante fórmulas.

El período de captación, asesoramiento y formación a comercios nuevos para su adhesión al Marketplace comprenderá hasta la finalización del contrato.

2. Formación dirigida al personal del Ayuntamiento

Durante la **fase de implantación del sistema**, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la formación a los usuarios de gestión de la Plataforma nombrados por el Ayuntamiento en el uso de la misma, con un **mínimo de dos sesiones de 3 horas** en modalidad presencial u online, a determinar por el Ayuntamiento.

f) *Conservación, actualización y funcionamiento*

El adjudicatario garantizará la conservación, la actualización y el funcionamiento de los servicios derivados de la presente contratación obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas hasta la finalización del contrato. En caso de modificación de programas que afecten a otros sistemas de información, el adjudicatario se responsabilizará de que, se mantengan las funcionalidades. Así mismo debe atender los errores de funcionamiento diario, ya sean de programa o de usuario/a.

Los servicios de conservación, actualización y funcionamiento a dar por el adjudicatario durante la vigencia del contrato, una vez implantado y se ponga en marcha, han de ser los siguientes:

- Disponibilidad 24x7 de la Plataforma.
- Servicios de seguridad con respecto a la Ley de Protección de Datos: copias de seguridad diaria y mensual con la retención adecuada; autorización de acceso de usuarios/as, registro de accesos, trazabilidad, informes de seguridad y otros elementos necesarios para dar cumplimiento a la LPO.
- Soporte técnico.
- Cambio de versiones para adaptarse a los nuevos requisitos legales, incluyendo mejoras evolutivas o resolución de errores de funcionamiento.
- Formación sobre nuevas funcionalidades o cambios sustanciales de un cambio de versión o de requerimientos legales.
- El adjudicatario deberá incluir un servicio de soporte técnico con disponibilidad para atender consultas o incidencias funcionales de la plataforma a los comercios minoristas. Se dispondrá como mínimo de comunicación por vía telefónica y de correo electrónico con este centro de soporte.

LOTE 2. Mejora e impulso de la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de tecnologías digitales: mejora de su presencia en RRSS

2.1. Descripción del servicio: fases del servicio

El servicio ejecutado por el adjudicatario del contrato quedará estructurado en tres fases:

- Fase 1. Diseño de la estrategia de comunicación y marketing
- Fase 2. Implementación del Plan de Comunicación y Marketing
- Fase 3. Seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación y Marketing/Social Media

Para ver el detalle de los objetivos generales y específicos, así como de los hitos asociados a cada uno de ellos, se tomará como referencia la información contenida en el [Anexo I. Hitos y Objetivos](#), Lote 2.

Se considera esencial reforzar y mejorar el posicionamiento del comercio local de Abanto Zierbena en internet, promoviendo la implantación de la digitalización y las TIC'S a través de, al menos, los siguientes servicios:

- Elaborar un Plan de Comunicación y Marketing inicial que recoja las actuaciones que proponen llevar a cabo con el objetivo de dar a conocer comercios locales y zonas comerciales de Abanto Zierbena.
- Blog para el ecosistema del comercio y hostelería de Abanto Zierbena (mínimo una entrada de Blog semanal).
- Creación y gestión de las redes sociales vinculadas a la plataforma Marketplace, Facebook, Instagram y TikTok para tener mayor presencia en las redes sociales:
 - Facebook: 1 publicación semanal.
 - Instagram: 2 reels y/o carrusel de imágenes semanales y 1 story cada dos días.
 - TikTok: en función de las necesidades del mercado.

El adjudicatario del contrato fomentará la creación de contenido por parte de los comerciantes, mediante reposteo en las redes sociales vinculadas al Marketplace.

- Email Marketing.

Para el correcto cumplimiento de los trabajos definidos, la empresa adjudicataria deberá disponer de recursos para ejecutar parte de los trabajos en el municipio, como por ejemplo, la creación de contenido de primera mano para las redes sociales y/o el Blog.

2. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de ejecución previsto para la realización del servicio es de **4 MESES** a partir del día siguiente a la formalización del contrato. No obstante, la duración del contrato no podrá exceder en ningún caso del **31 de diciembre de 2024**. Dentro de la planificación se deberá tener en consideración la validación y verificación completa del correcto funcionamiento de la plataforma.

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Abanto Zierbena designará a una persona encargada de la dirección del proyecto que coordinará con el adjudicatario las acciones pertinentes y a quien le corresponderá la supervisión, control y aprobación final de los trabajos realizados. Por su parte, el adjudicatario

designará un Responsable de Proyecto, que será el encargado de planificar los trabajos, asignar los recursos necesarios en cada momento para cumplir sus compromisos, y actuar como interlocutor con el responsable de contrato por parte del Ayuntamiento.

A lo largo de la ejecución del contrato, y posteriormente si fuera necesario, se llevará a cabo por parte del adjudicatario un trabajo de Reporting y comunicación con el responsable del contrato que refleje el desempeño del trabajo ejecutado mensualmente, a través de:

- **Informes de seguimiento** en los que concretamente se haga referencia al cumplimiento de los Hitos descritos en el [Anexo I. Hitos y Objetivos](#)
- **Reuniones del proyecto.** Al menos una sesión de lanzamiento, una sesión a la finalización de cada fase del servicio para la validación de los correspondientes entregables y un reunión de cierre del proyecto.

4. TRATAMIENTO DE LOS IDIOMAS

La oferta presentada por las empresas licitadoras deberá estar redactada en alguno de los dos idiomas oficiales de la CAPV, euskera o castellano, mientras que toda la documentación generada, una vez adjudicado el contrato, para el seguimiento y evaluación del proyecto, deberá redactarse en euskera y en castellano, así como los entregables vinculados a la ejecución del contrato.

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 4 meses desde la formalización del mismo.

6. ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO

Compromiso de adscripción de medios personales

El adjudicatario dispondrá de todo el personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios, de acuerdo con las directrices y especificaciones descritas definidos el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y en la oferta presentada.

Dicho adjudicatario deberá cumplir toda la normativa laboral, de seguridad y salud y cualquier otra aplicable al respecto y deberá aportar la relación del personal que dispondrá para la realización del contrato, así como una detallada relación de las funciones asignadas. En todo caso deberá disponer de un equipo humano que, demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, las actuaciones a ejecutar.

Concretamente, para la prestación de la totalidad de los servicios especificados en el **LOTE 1**. Desarrollo de una plataforma tecnológica Marketplace para el comercio local como recurso digital para la comunicación, promoción, venta y distribución a los clientes, la licitadora, en caso de resultar adjudicataria del contrato, deberá adscribir al contrato, al menos, los siguientes medios humanos con una diplomatura, licenciatura o grado y una **experiencia mínima de 3 años en proyectos de igual o similar naturaleza a la del objeto del contrato**:

- Responsable del proyecto.
- Diseñador web.
- Analista-programador.
- Técnico de atención y soporte.

La/s persona/s propuesta/s para la **atención y soporte del servicio**, deberá/n contar como mínimo con el siguiente perfil:

- Diplomatura o licenciatura o Grados.
- Euskera: hallarse en posesión del nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas o Certificado Oficial del I.V.A.P., acreditativo de estar en posesión del Perfil Lingüístico 2 o superior y/o certificados o diplomas equivalentes. La acreditación del conocimiento del euskera se hará mediante la aportación de la copia del título o certificación emitida por un Organismo Oficial autorizado para la expedición del mismo.

Para la prestación de la totalidad de los servicios especificados en el **LOTE 2. Mejora e impulso de la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de tecnologías digitales: mejora de su presencia en RRSS**, la licitadora, en caso de resultar adjudicataria del contrato, deberá adscribir al contrato, al menos, los siguientes medios humanos con una diplomatura, licenciatura o grado y una experiencia mínima de 3 años en proyectos de igual o similar naturaleza a la del objeto del contrato:

- Responsable del proyecto con titulación de licenciatura o similar.
- Community Manager con titulación de grado/licenciatura o similar.

7. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS MÍNIMOS DE LAS PROPUESTAS

La memoria técnica presentada por la empresa licitadora deberá contener un **máximo de 30 páginas**, incluyendo portada, índice de contenido y anexos.

Los licitadores deberán describir el planteamiento metodológico de las diferentes fases del proyecto con el mayor detalle posible.

LOTE 1. Desarrollo de una plataforma tecnológica Marketplace para el comercio local como recurso digital para la comunicación, promoción, venta y distribución a los clientes

Una **Memoria Técnica** que al menos comprenda el siguiente contenido. Este documento será presentado en el archivo electrónico A: Documentación administrativa y criterios valorables por juicio de valor.

1. Solución propuesta

a. Diseño, desarrollo y puesta en marcha de la Plataforma

- i. Descripción de la solución propuesta por la empresa licitadora y su encaje con la descripción del producto recogida en este documento.
- ii. Prototipo navegable de la plataforma tecnológica Marketplace.

b. Imagen corporativa de la Plataforma.

Descripción de la propuesta de diseño para la denominación, logo y aplicaciones para la plataforma tecnológica Marketplace.

2. Metodología y organización del proyecto

Descripción de las metodologías propuestas y su coherencia técnica, así como la estructura de gestión y organización del proyecto, plan de trabajo detallado y cronograma que indique fechas de entrega de los trabajos. Concretamente, se definirán temporalmente los hitos detallados en el [Anexo I. Hitos y Objetivos](#).

3. Soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica Marketplace

Descripción detallada de un Plan de soporte y mantenimiento que garantice la conservación, actualización y funcionamiento de la Plataforma (sin especificar los meses adicionales de ejecución de este servicio, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas).

4. Asesoramiento, comunicación y formación

Descripción del Plan de Asesoramiento, comunicación y formación que recoja la metodología para capacitar a las personas usuarias sobre el uso de la Plataforma (sin especificar los meses adicionales de ejecución de este servicio, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas).

5. Equipo de Trabajo

Definición del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, describiendo para cada uno de los integrantes del equipo, su formación, trabajos anteriores y proyectos con labores y funciones similares a las del objeto del contrato (sin especificar el número de años de experiencia de los integrantes del equipo, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas).

LOTE 2. Mejora e impulso de la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de tecnologías digitales: mejora de su presencia en RRSS

Una **Memoria Técnica** que al menos comprenda el siguiente contenido. Este documento será presentado en el archivo electrónico A: Documentación administrativa y criterios valorables por juicio de valor.

1. Desarrollo del Plan de Comunicación y Marketing

Descripción de la estructura del Plan de Comunicación y Marketing en el que se definan los objetivos concretos, acciones, recursos y plazos.

2. Metodología y organización del proyecto

Descripción de las metodologías propuestas y su coherencia técnica, así como la estructura de gestión y organización del proyecto, plan de trabajo detallado y cronograma que indique fechas de entrega de los trabajos.

3. Creación de imagen de marca para redes sociales

Descripción de la propuesta de diseño de perfiles y cuentas en redes sociales vinculadas a la plataforma Marketplace, al menos, ejemplos de avatar, portada y descripción de las redes sociales

4. Estrategia Publicitaria en redes sociales y Email marketing

Descripción de la propuesta de campaña de publicidad que incluya la segmentación y alcance esperado, junto con una propuesta de plantilla de email marketing alineada con la imagen de marca de la plataforma Marketplace.

5. Equipo de trabajo

Definición del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, describiendo para cada uno de los integrantes del equipo, su formación, trabajos anteriores y proyectos con

labores y funciones similares a las del objeto del contrato (sin especificar el número de años de experiencia de los integrantes del equipo, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas).

8. ANEXO I. HITOS Y OBJETIVOS

LOTE 1. DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA MARKETPLACE PARA EL COMERCIO LOCAL COMO RECURSO PARA LA COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN, VENTA Y DISTRIBUCIÓN A LOS CLIENTES

Objetivo general: Desarrollar una plataforma Marketplace que contribuya en la mejora de las labores comerciales de los comercios locales del municipio de Abanto Zierbena.

Objetivo específico: Diseñar, desarrollar e implantar una plataforma tecnológica de tipo Marketplace que sirva a los comercios locales como recurso para la mejora de sus labores comerciales, concretamente, en tres ámbitos: la comunicación con sus clientes habituales y potenciales, las labores de promoción y, finalmente, los ejercicios de venta y distribución de sus productos y servicios a los clientes.

Hito final: Marketplace para el comercio local de Abanto-Zierbena en funcionamiento.

La actuación propuesta se estructurará en tres fases que serán llevadas a cabo en el marco del proyecto MERKATU.ON. A continuación, se definen los objetivos generales, los objetivos específicos y los principales hitos de cada una de estas fases:

Fase 1. Diseño de la Plataforma

Objetivo 1. Diseñar la plataforma tecnológica Marketplace en base a los requisitos inicialmente definidos y las necesidades de sus usuarios potenciales definidas.

Hito 1. Prototipo del Marketplace validado por el Ayuntamiento.

- **Objetivo específico 1.1.** Diseñar una plataforma tecnológica en línea con los requisitos tecnológicos y funcionales expuestos en los pliegos, dando solución a los problemas y necesidades de sus diferentes tipos de usuarios en materia de comunicación, promoción, venta y distribución.
 - **Hito 1.1.** Prototipo visual del Marketplace diseñado.

Fase 2. Desarrollo de la Plataforma

Objetivo 2. Desarrollar la plataforma tecnológica Marketplace de manera fiel al diseño aprobado por el Ayuntamiento, aunque abierto a posibles mejoras que se detecten a lo largo de la Fase 3.

Hito 2. Marketplace en funcionamiento y validado por el Ayuntamiento.

- **Objetivo específico 2.1.** Desarrollar la plataforma tecnológica Marketplace en cumplimiento de los requisitos tecnológicos y funcionales enunciados que constituyen el diseño validado en la Fase 1 de esta actuación.
 - **Hito 2.1.** Marketplace desarrollado conforme al diseño validado.
- **Objetivo específico 2.2.** Implementar, testar y validar en entorno de pruebas el desarrollo de la plataforma tecnológica Marketplace.

Hito 2.2. Marketplace implementado y validado en entorno de pruebas.

Fase 3. Implantación de la Plataforma

Objetivo 3: Implantar la plataforma tecnológica Marketplace permitiendo el acceso y uso normal a los diferentes tipos de usuarios y la parametrización de su funcionamiento.

Hito 3. Marketplace en funcionamiento y validado por el Ayuntamiento.

- **Objetivo específico 3.1** Parametrizar del funcionamiento de la plataforma tecnológica Marketplace.
 - **Hito 3.1.** Sistema de parametrización del funcionamiento del Marketplace operativo.
- **Objetivo específico 3.2.** Poner en marcha la plataforma tecnológica Marketplace en entorno real de funcionamiento, permitiendo el acceso y uso normal a los diferentes tipos de usuarios y la parametrización de su funcionamiento.
 - **Hito 3.2.** Marketplace funcionando en entorno producción.
- **Objetivo específico 3.3.** Formar a los diferentes usuarios de la plataforma tecnológica en relación a los accesos y capacidades de cada uno de los roles previstos.
 - **Hito 3.3.** Formación impartida a los diferentes tipos de usuarios del Marketplace.
- **Objetivo específico 3.4.** Captar a los comercios locales del municipio de Abanto Zierbena en el uso de la plataforma como recursos para el desarrollo de su actividad comercial.
 - **Hito 3.4.** Al menos 20 comercios con perfiles activos en el Marketplace.

Fase 4. Soporte y mantenimiento de la Plataforma

Objetivo 4: Asegurar la estabilidad, funcionalidad y mejora continua de la plataforma tecnológica Marketplace, garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las funcionalidades y requisitos previstas en este documento.

Hito 4. Proceso integral de soporte y mantenimiento implementado de manera exitosa.

- **Objetivo específico 4.1.** Proporcionar asistencia técnica y funcional, resolver dudas, incidencias y apoyar en la operación del sistema tanto para el personal del Ayuntamiento como para los comercios adheridos.
 - **Hito 4.1.** Resolución de dudas y incidencias en un tiempo de respuesta no superior a 4 horas.
- **Objetivo específico 4.2.** Crear y actualizar la documentación operativa, contribuir al mantenimiento de un apartado de preguntas frecuentes (FAQ) para facilitar la operativa del sistema.
 - **Hito 4.2.** Generación y mantenimiento de la documentación de operación y FAQ.
- **Objetivo específico 4.3.** Atender peticiones, consultas e incidencias para obtener mejoras en el sistema, garantizando su evolución continua de acuerdo con las necesidades identificadas.
 - **Hito 4.3.** Obtención de nuevas versiones del sistema.

LOTE 2. MEJORA E IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN DE LOS COMERCIOS LOCALES Y ASOCIACIONES A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DIGITALES: MEJORA DE SU PRESENCIA EN RR.SS.

Objetivo general: Mejorar y fortalecer la comunicación de los comercios locales y asociaciones a través de la mejora de su presencia y visibilidad en las redes sociales.

Objetivo específico: Desarrollar estrategias efectivas de comunicación en redes sociales para promover y dar a conocer los comercios locales y las asociaciones del ecosistema comercial de Abanto Zierbena.

Hito final: Presencia en redes sociales mejorada de manera significativa, concretamente, la interacción de los usuarios, seguidores y alcance de las publicaciones aumentados.

La actuación propuesta se desglosa en tres fases que serán llevadas a cabo en el marco del proyecto Merkatu.On. A continuación, se definen los objetivos generales, los objetivos específicos y los principales hitos de cada una de dichas fases:

Fase 1: Diseño de la estrategia de comunicación y marketing

Objetivo 1. Diseñar la estrategia de comunicación y marketing orientada a la mejora de la comunicación digital del ecosistema comercial de Abanto Zierbena.

Hito 1. Plan de Comunicación y Marketing validado por el Ayuntamiento.

- **Objetivo específico 1.1.** Diseñar el Plan de Comunicación y Marketing para la dinamización del ecosistema comercial que responda a los requisitos planteados por el Ayuntamiento en relación a la gestión de la imagen de marca, la gestión de una estrategia de social media y otras cuestiones relevantes para la mejora e impulso de la comunicación a través de tecnologías digitales.
 - **Hito 1.1.** Plan de Comunicación y Marketing diseñado.

Fase 2: Implementación del Plan de Comunicación y Marketing

Objetivo 2. Llevar a cabo la ejecución de las estrategias digitales relativas al Plan de *Social Media*, gestión de las redes sociales, publicación de contenido, diseño y gestión del blog y otras estrategias comunicativas asociadas al Marketplace de acuerdo con lo previsto en el Plan de Comunicación y Marketing validado por el Ayuntamiento.

Hito 2. Estrategias digitales relativas al Marketplace desplegadas según lo previsto en el Plan de Comunicación.

- **Objetivo específico 2.1.** Crear y gestionar las redes sociales del Marketplace
 - **Hito 2.1.1** Perfiles en las redes sociales (Facebook, Instagram y TikTok) del Marketplace creados y activos.
 - **Hito 2.1.2** Al menos 1 publicación semanal en Facebook, y 2 reels y/o carrusel de imágenes semanales y stories cada dos días en Instagram.
- **Objetivo específico 2.2** Desarrollar e implantar el Blog del Marketplace
 - **Hito 2.2.1** Blog del Marketplace desarrollado y alimentado con contenido de relevancia con al menos una publicación semanal.
- **Objetivo específico 2.3.** Implementación de la estrategia de Email Marketing.
 - **Hito 3.1.1** Plataforma de email marketing configurada.
 - **Hito 3.1.2** Campaña de email marketing finalizada.
 - **Hito 3.1.3** Base de datos de contactos segmentada para futuras campañas.

Fase 3: Seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación y Marketing/Social Media

Objetivo 3: Conocer el rendimiento de las estrategias del Plan de Comunicación y Marketing desplegadas, que permita realizar los ajustes necesarios para la mejora de la implementación de dichas estrategias de comunicación digital del ecosistema comercial de Abanto Zierbena y tomar decisiones informadas para futuras estrategias de comunicación y marketing.

Hito 3. Informe/s de seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación y Marketing validado por el Ayuntamiento

- **Objetivo específico 3.1.** Parametrizar el rendimiento en las redes sociales, el blog y la estrategia de Email Marketing.
 - **Hito 3.1** Sistema de parametrización del rendimiento en las redes sociales, el blog y la estrategia de email marketing operativo.
- **Objetivo específico 3.2.** Realizar el seguimiento y evaluación de las estrategias implementada basado en un análisis de las métricas de desempeño de las estrategias desplegadas. Abarcar principalmente las siguientes cuestiones: segmentación del público objetivo, canales y medios utilizados, efectividad del mensaje y contenido, costes y presupuesto, competidores.
 - **Hito 3.2** Informe/s de evaluación y seguimiento realizados.