PLIEGO DE PERSCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATO DE SERVICIOS
Procedimiento abierto simplificado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

EXPEDIENTE Nº: MUKON 2024- 07

OBJETO:

Contrato para el *"diseño desarrollo y ejecución de una plataforma tecnológica de ventas para el comercio local, mercado de abastos y productores locales"* para el Ayuntamiento de Mutriku.

DATOS DEL SUBPROYECTO FINANCIADO CON FONDOS NEXT GENERATION EU

Entidad solicitante: AYUNTAMIENTO DE MUTRIKU

Código único del proyecto/actuación PRTR: C13.I04.P04.S94

(Componente.Reforma/Inversión.Subproyecto.Actuación)

Nombre del Subproyecto/ Actuación: : MS-010000-2023-54-AYUNTAMIENTO DE MUTRIKU

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 Mutriku.

Estas actividades están incluidas en el proyecto "MUTRIKUKO MERKATU PLAZA - REVITALIZACION DE MERKATU PLAZA Y EL ECOSISTEMA COMERCIAL DEL CASCO HISTORICO DE MUTRIKU" del Ayuntamiento de Mutriku 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.

Por ello, 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 corporativa del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) que se ha desarrollado desde la Secretaría de Estado de Comunicación 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, desde la Secretaría General de Fondos Europeos, como autoridad coordinadora, se ha elaborado el Manual de comunicación para gestores y beneficiarios de los fondos del plan de recuperación, transformación y resiliencia.

El servicio demandado por el Ayuntamiento de Mutriku 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.

El proyecto general "MUTRIKUKO MERKATU PLAZA" persigue la revitalización del comercio local a través de la dinamización del ecosistema comercial del municipio de Mutriku. A través de esta actuación, se pretende crear una plataforma que permita que los ciudadanos de Mutriku puedan comunicarse y realizar pedidos a los comercios locales, productores o baserritarras, así como a otros establecimientos locales que den servicios de diferente índole, en cualquier momento y desde cualquier lugar, a través una nueva plataforma basada en tecnología conversacional de última generación.

Esta plataforma deberá estar basada en sistemas existentes vinculados a la comunicación conversacional, tipo WhatsApp, sin que los usuarios deban descargarse una APP especifica de la plataforma, ni instalar ningún elemento adicional en sus dispositivos móviles, desarrollando una herramienta de comunicación entre consumidores y comercio local, así como con el propio Ayuntamiento. A través de ella, los productores y comerciantes locales podrán contactar con los clientes desde cualquier lugar y en cualquier momento, para realizar pedidos, pagos y recibir notificaciones de entregas etc.

CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE VENTAS

La empresa adjudicataria deberá diseñar, desarrollar e implantar una plataforma tecnológica de venta que ofrezca servicio al comercio local, al mercado de abastos, así como a los productores locales, dotándoles de un nuevo canal de venta a través de tecnología conversacional.

La plataforma deberá tener tecnología basada en la comunicación instantánea y deberá ser fácil de usar y muy intuitiva, tanto para las empresas que lo utilicen como para los usuarios de la plataforma.

La herramienta deberá garantizar la opción de comprar desde la plataforma, dotándola de una pasarela de pagos que garantice un sistema seguro de pagos que pueda adaptarse a las formas de pago que disponga cada uno de los establecimientos vinculados a la plataforma. Deberá aceptar múltiples métodos de pago, incluyendo tarjetas de crédito, débito y soluciones de pago en línea (VISA, Mastercard, Bizum, Paypal…)

La oferta deberá indicar las características, duración y términos del derecho de uso del Ayuntamiento sobre la plataforma de venta, siendo este de un mínimo de 3 años.

En todo caso, esta plataforma ofrecerá servicio a los comercios y establecimientos hosteleros locales, al mercado de abastos, así como a los productores locales con el objetivo de mejorar sus ventas a través de esta nueva herramienta.

La plataforma deberá incluir sistemas de contacto con los clientes y posibilidad de promoción comercial a modo de escaparate virtual, difusión de ofertas y venta a través de nuevas tecnologías.

La empresa adjudicataria tendrá que comprometerse a trabajar en equipo con las empresas adjudicatarias de otras licitaciones vinculadas a este mismo proyecto, ya que será imprescindible la coordinación entre ellas. Son objeto de licitación las siguientes actuaciones que inciden directamente con la plataforma de venta: las taquillas refrigeradas, las pantallas táctiles y la guía - plano del comercio local. Tendrá que habilitar para ello las interfaces de programación de aplicaciones (API) necesarias para la interconectividad entre diferentes sistemas y se tendrán que coordinar con los distintos proveedores de los diferentes sistemas para las actuaciones de promoción del comercio local .

La plataforma llevará asociados unos servicios, que deberán constar como mínimo de los siguientes puntos y que se desglosarán claramente en la propuesta económica:

a) Creación de imagen corporativa de la plataforma tecnológica Marketplace
b) Soporte, gestión y asistencia técnica
c) Mantenimiento
d) Administración y hospedaje
e) Formación

La fase de implantación y puesta en marcha de la Plataforma incluye los trabajos de parametrización de la Plataforma según los requerimientos descritos en el presente documento de condiciones, una propuesta de puesta en marcha y lanzamiento, así como la formación a las personas usuarias gestoras del Ayuntamiento y a los comercios adheridos en esta fase inicial, así como el desarrollo de la propuesta gráfica según las características descritas en los apartados correspondientes del presente documento de condiciones.

Durante la fase de implantación del sistema y antes de la puesta en marcha de éste, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación a las personas usuarias gestoras de la Plataforma nombradas por el Ayuntamiento, así como a los usuarios que entren en la plataforma. Para ello, la empresa licitadora presentará un plan de formación, especificando el número de sesiones formativas necesarias y su modalidad (presencial, en línea, en grupo, individuales…).

Este programa de formación deberá diferenciar las sesiones dirigidas a usuarios, a los establecimientos y las dirigidas a los administradores. Las sesiones serán de una duración de 2 horas, y se darán preferiblemente en modalidad presencial. La empresa deberá especificar el grado de asesoramiento especifico e individual que podrá dar a los comercios y/o servicios adheridos a la nueva plataforma de venta.

Tras la recepción y aceptación de estos trabajos comenzarán los servicios de administración, soporte y mantenimiento según las características descritas en los apartados correspondientes del presente documento.

En el siguiente apartado del pliego se describen los requisitos funcionales y tecnológicos que debe cumplir dicha Plataforma.

Requisitos tecnológicos

Los requisitos tecnológicos los desglosará adecuadamente el licitador, para que el ayuntamiento pueda hacer una valoración correcta.

- Podrán presentarse aquellas empresas que dispongan o trabajen con plataformas de software dirigidas a la comunicación instantánea bidireccional, onmicanal y multimodal a través de aplicaciones de mensajería existentes.

- En todos los casos, la plataforma deberá 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 del presente contrato.

- Deberá especificarse el sistema de gestión que utilizará la herramienta, detallando accesibilidad desde navegadores, la necesidad o no de instalar software adicional etc.

- La plataforma deberá permitir un mínimo de 100 establecimientos de venta, ampliables si fuera necesario.

- La plataforma deberá proporcionar un tiempo de respuesta rápida y multimodal a las demandas de los usuarios.

- 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.

- El sistema de gestión interna que permitirá un análisis/auditoría de las acciones realizadas en el sistema.

- La plataforma tendrá un formato responsive y deberá estar enfocada a su uso con el teléfono móvil. No obstante, deberá estar preparada para adaptarse a cualquier formato de pantalla, tanto de PC como tables, móviles etc. La plataforma deberá implementar las tecnologías para la carga rápida de los contenidos desde terminales Android, iOS, MacOS, Windows o Linux, entre otros sistemas operativos.

- El sistema deberá facilitar que cualquier contenido subido a la plataforma se pueda compartir en redes sociales de forma fácil e intuitiva. Se podrá enlazar mínimo con las siguientes redes: Facebook, Instagram, X, YouTube, linkedin, siendo optativa la presencia en cada una de ellas por parte de las empresas adheridas a la plataforma

- La plataforma deberá facilitar la comunicación y las transacciones económicas a través de plataformas o aplicaciones de mensajería, como, por ejemplo, WhatsApp.

- La interfaz debe ser personalizada a la imagen institucional, y adaptable a cualquier dispositivo de acceso a internet (tecnología “responsive” para escritorio, Tablet y móvil), con el objetivo de optimizar la experiencia de la persona usuaria.

- La plataforma presentará un directorio donde se reúna a todos los comercios, fabricantes y pequeños productores de la localidad que se hayan adherido al programa.

- El sistema permitirá a los establecimientos adheridos, así como al propio Ayuntamiento, realizar sus propias acciones de comunicación y promoción.

- La plataforma deberá tener el máximo nivel de seguridad. La empresa ofertante deberá presentar en su memoria las características propuestas en materia de seguridad en cuanto a arquitectura del sistema, ubicación, almacenamiento y tratamiento de datos, tratamiento de idiomas, soluciones de integración de pasarelas de pago, redes sociales, APIs de conexión a otras plataformas etc.

- Protección de datos. La empresa adjudicataria adoptará las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad de todos los datos que pudiera conocer como consecuencia de la ejecución del contrato, según lo dispuesto en la legislación de protección de datos de carácter personal vigente.

- El sistema deberá proporcionar una tecnología de analítica para el seguimiento de la actividad en la plataforma que otorgue una visión completa de los flujos generados a través de ella, generando al menos informes de número de interacciones de los usuarios, número de usuarios nuevos, número de acciones realizadas, conversiones de ventas realizadas, número de personas usuarias recurrentes…

- La tecnología debe permitir el uso de chatbots, que podrán ser gestionados y modificados de manera personalizada.

- Posibilidad de diseñar flujos de conversación, con respuestas automáticas predefinidas y acciones preestablecidas de interacción con los usuarios.

- Sistema de valoración y análisis del rendimiento tanto de ventas generales como de promociones concretas realizadas.

- Incorporará un panel para monitorizar y analizar las métricas clave. Analizará las conversaciones y los usuarios, de cara a comprender el rendimiento y la interacción generada. Reflejará el progreso y el impacto del proyecto de implementación de la plataforma.

- Permitirá el geoposicionamiento para extraer coordenadas de las incidencias comunicadas.

- La plataforma debe disponer de alertas en caso de recepción de archivos con potencial riesgo.

- Pasarela de pago segura: Deberá disponer de una pasarela de pagos segura, con aceptación de diferentes métodos de pago, siempre dentro de los estándares internacionales de seguridad. Los pagos se realizarán directamente en la cuenta del comercio.

- El sistema deberá garantizar la seguridad en todas las comunicaciones y transacciones que se hagan a través de la plataforma, en términos de identidad, protección de datos, seguridad de pago etc. Las conexiones deberán estar securizadas mediante protocolo SSL/TLS, certificado HTTPS/TLS o equivalentes, así como token de acceso para la utilización de APIs.

  A tal efecto la empresa detallará el certificado digital o cifrados de seguridad a implantar.

- La Plataforma de venta deberá posibilitar la recogida de productos en las taquillas que se instalarán en el mercado, licitadas dentro de este mismo proyecto "MUTRIKUKO MERKATU PLAZA - REVITALIZACION DE MERKATU PLAZA Y EL ECOSISTEMA COMERCIAL DEL CASCO HISTORICO DE MUTRIKU".

  Para ello, estará dotada de las APIs necesarias para que los comercios adheridos a la plataforma puedan acceder a las taquillas (reservar, ver disponibilidad, características de refrigeración etc) a través de esta plataforma. Para garantizar dicho objetivo, la empresa deberá coordinarse con la empresa adjudicataria de las taquillas.

- La Plataforma de venta deberá posibilitar su uso desde los tótems que se instalarán en la localidad y que se licitarán dentro de este mismo proyecto "MUTRIKUKO MERKATU PLAZA - REVITALIZACION DE MERKATU PLAZA Y EL ECOSISTEMA COMERCIAL DEL CASCO HISTORICO DE MUTRIKU".

  Para ello, estará dotada de las APIs necesarias, definidas junto con la empresa adjudicataria de instalar los tótems.

- La Plataforma de venta deberá posibilitar su enlace desde la página web del Ayuntamiento de Mutriku, así como desde la guía-plano on-line que se licitarán dentro de este mismo proyecto "MUTRIKUKO MERKATU PLAZA - REVITALIZACION DE MERKATU PLAZA Y EL ECOSISTEMA COMERCIAL DEL CASCO HISTORICO DE MUTRIKU", habilitando para ello las APIs necesarias.

- La plataforma deberá cumplir el marco normativo habitual de este tipo de sistemas y adaptarse a los cambios normativos en referencia al comercio electrónico y transacciones seguras, protección de datos y de seguridad: Reglamento General de Protección de Datos, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, Estándar PSD2 para pagos electrónicos.

Requisitos funcionales

Esta nueva plataforma digital será una herramienta que engloba las siguientes características funcionalidades:

- Comunicación comercial: información general básica sobre los establecimientos comerciales, hosteleros y de servicios ubicados en Mutriku: nombre comercial, rama de actividad, dirección, geolocalización, forma de contacto (teléfono, WhatsApp, correo electrónico, web, redes sociales…).

- Comunicación bidireccional fácil: es decir, del comercio a la clientela y de la clientela al comercio o ayuntamiento comercio y del comercio ayuntamiento etc..

- La plataforma debe permitir establecer una comunicación directa y personalizada entre los diferentes agentes implicado.

- Directorio de búsqueda accesible y fácil de usar. Que dé opción de búsqueda por sector o por producto, así como por nombre de establecimiento.

- Promoción comercial: posibilidad de que los establecimientos, de forma individualizada, muestren productos y servicios concretos que ofrecen, como elemento de diferenciación/atracción (escaparate o catálogo virtual). Posibilidad de realizar campañas de fidelización, ofertas de un día etc.

- Promociones puntuales: Posibilidad de generar de forma ágil e intuitiva ofertas tanto individualizadas, por comercio, como más globales, como las organizadas desde el ayuntamiento; campañas, tales como "rasca y gana", bonos de ayuda, etc.

- En todos los casos, la plataforma debe permitir el envío de promociones en formato video a audiencias segmentadas.

- Venta de productos y distribución: posibilidad para los comercios de actualizar su catálogo y vender a través de la plataforma; la plataforma deberá permitir la gestión de los pedidos, generando las notificaciones necesarias para compradores y vendedores, tales como nuevos pedidos, repetir el último pedido, hablar directamente con el comercio o cliente etc. La experiencia de compra debe ser integral.

- La plataforma permitirá diferentes opciones de recibir el producto, que podrá activar cada comercio: En el propio local, a través de mensajería, en las taquillas u otros.
  Deberá facilitar toda la logística de la compra desde el principio al final. Los usuarios podrán hacer un seguimiento del estado de sus pedidos y recibirán avisos previos a la llegada de sus pedidos.

- La plataforma se podrá utilizar desde diferentes dispositivos, PC, móvil, tables, tótems…por lo tanto su tecnología deberá estar adaptada para ello, siendo en formato Responsive. Los establecimientos locales de diferente tipología y los baserritarras podrán vender productos y servicios mediante esta Plataforma.

- Posibilidad de recoger datos de satisfacción de los clientes o usuarios a través de encuestas etc.

- Entorno seguro para comunicaciones directas entre diferentes usuarios de la plataforma, con comunicación instantánea y la posibilidad de crear grupos de trabajo.

- Sistema de análisis de los datos de la plataforma: Proporcionará a los comercios una analítica del rendimiento de su actividad, usuarios, número de interacciones y ventas, suscripciones, tasa de conversión, productos más vendidos, nivel de satisfacción etc.

- Sistema de Registro/Login de usuarios/as clientes. Se desarrollará un módulo para el registro e identificación de usuarios/as clientes, para conseguir controlar el acceso a los/as usuarios/as en la Plataforma. A la hora de registrarse, tendrán que aceptar los términos de uso de la plataforma y tratamiento de datos personales.

- La aplicación estará basada en tecnología conversacional, multidireccional, rápida, que permita realizar búsquedas, por comercio, por criterios de producto y/o sector o por ofertas y promociones entre otras opciones.

- Acceso directo de los comercios para actualizar su catálogo, lanzar ofertas etc.

- La Plataforma Marketplace permitirá su utilización en, al menos, dos idiomas, en todas sus posibilidades conversacionales, incluidas las vinculadas a la inteligencia artificial: euskera y castellano.

- Integración con sistemas de fidelización y marketing de proximidad utilizando las APIs que este sistema de fidelización le proporcione.

- Posibilitará la Integración de diferentes Redes Sociales.

- Incorporación de elementos multimedia e interactivos como videos, imágenes y otros.

- Segmentación de clientes, por ejemplo, para promociones concretas o mensajes personalizados.

- Envío de mensajes masivos con posibilidad de agrupar por tipo de audiencia, para una mejor segmentación.

- La plataforma permitirá gestionar los canales de mensajería y los envíos o entregas de mensajes por franjas horarias de forma segura.

- La plataforma deberá gestionar los permisos de acceso a las conversaciones de forma segura.
- Los canales de mensajería deben poder incorporar funcionalidades de inteligencia

artificial en modo nativo o a través de integración con herramientas de terceros, sin que suponga ningún coste extra para el Ayuntamiento de Mutriku.

Funcionalidades básicas de la interfaz

- Visualización atractiva, sencilla, intuitiva, usable y personalizada.
- Diseñada para su uso prioritario desde un teléfono inteligente.
- Versiones adaptadas a PC, Mac, Android, iOS etc.
- Información de contacto
- Acceso a redes sociales.
- Presentación del catálogo.
- Presentación de producto.
- Listado de comercios.
- Buscador de catálogo, preferencias del cliente y filtros de producto.
- Cesta, carrito de la compra, botón de compra o similar concepto.
- Posibilidad de compartir a través de diferentes vías.
- Realización directa de pedidos.
- Realización de pagos.
- Opciones de recogida de pedidos.
- Seguimiento del pedido.
- Listado de pedidos pendientes.
- Asistente virtual
- Atención al cliente: FAQs.
- Creación de un listado de preguntas frecuentes para usuarios/as clientes y usuarios/as 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.
    - Sistema de registro o adhesión para ofertas especiales, comienzos de campañas, etc.
    - Sistema de envío automatizado de mensajes a clientes suscritos con nuevas entradas añadidas, comercios nuevos registrados, productos en oferta, etc. Las suscripciones de clientes deberán ser personalizables según el grado de interés.
    - Configuración de formulario de registro tanto para usuarios como para comercios.

Funcionalidades básicas del Backend

- Basado en plataformas de negocio conversacional que permitan la comunicación omnidireccional y multimodal (texto, audio, video, teléfono…)
- Formulario para rellenar la información sobre la tienda, categoría y datos del negocio.
- Crear productos, atributos de producto, precio de variaciones, control de cambios , gestiónde ofertas y descuentos, creación de cupones de descuento, etc.
- Gestión integral de ventas con alertas de "Nuevo Pedido" , seguimiento de pedidos y notificaciones con cambios de estado del pedido, a nivel de empresa y cliente en tiempo real.
- Posibilidad de envío de recibos y facturas.
- Generación de informes. Informes de estadísticas reflejando el número de impactos, con segmentación de clientes, y porcentaje de éxito de ventas etc
- El adjudicatario deberá proponer y preparar la plataforma para los sistemas de pago que estime oportunos, gestionándolos con entidades financieras si fuera preciso, la incorporación de TPVs virtuales, o cualquier otra entidad que permita la realización de pagos (tarjeta de crédito y débito, PayPal, Bizum…).
- Integración de módulo de gestión de métodos de envío o recogida de productos individualizados para cada negocio y franjas variables en función de la naturaleza del negocio (variación de plazos de entrega en función del perfil del comercio e integración con taquillas refrigeradas).
- Gestión de las conexiones con RRSS
- Aplicaciones IA del proyecto

Funcionalidades básicas del Administrador

El administrador deberá como mínimo poder:

- Controlar el listado de todas las personas usuarias registradas.
- Controlar el Listado de todos los negocios registrados.
- Crear grupos de trabajo
- Crear contenidos para chatbots
- Ver datos de uso.
- Validar contenidos generales
- Gestionar de permisos, roles o perfiles.
- Gestionar incidencias
- Generar informes reflejando el número usuario, con segmentación de clientes, porcentaje de éxito de ventas etc, para hacer seguimiento de la implantación del proyecto.
- Satisfacción de usuarios tanto compradores como vendedores.
-

En el siguiente apartado del pliego se describen los servicios asociados que debe cumplir dicha Plataforma.

B. Servicios asociados a la plataforma

a) Creación de imagen corporativa de la Plataforma de Marketplace y venta on-line.

La empresa adjudicataria deberá diseñar en coordinación con el Ayuntamiento de Mutriku la denominación, logo, diseño gráfico, imagen corporativa, etc. de la plataforma de venta, así como el desarrollo de éste y su implementación antes de la puesta en funcionamiento de la plataforma.

La propuesta de diseño final deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Mutriku.

El diseño gráfico e imagen corporativa se realizará durante la fase de implantación y su desarrollo debe implementarse antes de la puesta en producción de la Plataforma.

El Ayuntamiento de Mutriku será el dueño de los derechos sobre la imagen corporativa, y la empresa adjudicataria dará en formato digital al Ayuntamiento todos los formatos originales que se creen con esta imagen.

b) Soporte, gestión y asistencia técnica para la plataforma.

Una vez finalizada la fase de implantación de la Plataforma, y tras la aceptación y puesta en marcha, 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 éstos.

Algunas de las tareas que deberá prestar el servicio de soporte son las siguientes:

- Resolverá dudas de carácter funcional/técnico relacionadas con el sistema implantado.
- Resolverá incidencias sobre el sistema velando en todo momento por la agilidad de la resolución.
- Generará la documentación de operación, apoyando en el mantenimiento de una FAQ del sistema.
- Apoyo/soporte en la operación del sistema.

c) Mantenimiento de la plataforma y garantía.

Una vez finalizada la fase de implantación de la Plataforma y tras la aceptación y puesta en marcha, la empresa adjudicataria proporcionará mantenimiento de la Plataforma.

La empresa adjudicataria proporcionara un área de soporte de incidencias, consultas o dudas. El objeto de este concepto es la actualización del sistema y del soporte de la plataforma, para garantizar en todo momento de buen funcionamiento y el adecuado rendimiento de la misma.

El soporte de gestión de incidencias tendrá carácter tanto preventivo, para evitar que se produzcan errores, como correctivo, para resolver problemas concretos. Siempre vinculado a un canal de información que dé respuesta a las consultas del cliente.

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.

Cumpliendo el Real Decreto 1/2007 artículo 120, desde el 1 de enero del 2022, las empresas adjudicataria dará una garantía mínima de dos años para solventar errores técnicos, problemas de compatibilidad, calidad de rendimiento, y otras que sean aplicables por ley.

d) Arquitectura de la plataforma, servidores y titularidad.

La empresa deberá especificar la arquitectura de la plataforma, describiéndola y detallando cada capa de su estructura.

Se detallará la ubicación de la plataforma y el servidor que se utilizará para este proyecto, así como el registro de los dominios necesarios.

Determinará una política de copia de datos según lo requerido por el Esquema Nacional de Seguridaden conformidad con el sistema

Definirá la monitorización y sistema de alertas.

La titularidad del proyecto y slogans i/o imagen creadas y vinculadas a la plataforma de venta será del Ayuntamiento de Mutriku.

La plataforma se suministrará bajo modalidad SaaS (software como servicio) para asegurar un ritmo constante de actualizaciones, mantenimiento y un alto nivel de disponibilidad. La duración y términos del derecho de uso del ayuntamiento sobre la plataforma existente serán mínimo de 3 años.

El alojamiento de la plataforma correrá por cuenta del proveedor y debe cumplir la normativa europea relativa al tratamiento de los datos (normativa RGPD y normativa ISO 27001/22).

La plataforma, deberá permitir el cambio de titularidad, si el Ayuntamiento así lo pidiera, con

la menor afección posible para los comerciantes y el consumidor final. La marca y el nombre se registrarán a nombre del Ayuntamiento de Mutriku y correrá a cargo de la empresa licitadora. El registro de dominio, si fuera necesario, también se realizará a nombre del Ayuntamiento de Mutriku.

e) Formación.

La empresa adjudicataria deberá diseñar y ejecutar un Plan de formación dirigido a los responsables designados por el ayuntamiento y los comercios de Mutriku, con objeto de promover su participación en la Plataforma y proporcionar conocimiento sobre el funcionamiento y utilización de la plataforma digital desarrollada.

Así mismo deberá de incluir un Plan de formación en competencias útiles para mejorar las ventas en el mundo digital, especificando si se pueden desarrollar de manera presencial o no presencial.

Dicha formación deberá ofrecerse, en colaboración con el Ayuntamiento de Mutriku, a los establecimientos comerciales que se adhieran a la plataforma de venta online.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de ejecución previsto para la realización del servicio es de 3 MESES a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

El plazo máximo de entrega será hasta el 30 de noviembre de 2024.

SEGUIMIENTO, CONTROL DE LOS TRABAJOS Y GARANTIA

El Ayuntamiento de Mutriku designará una persona encargada de la dirección del proyecto, que coordinará con la empresa adjudicataria las acciones pertinentes y a quien le corresponderá la supervisión, control y aprobación final de los trabajos a realizar.

Por su parte, la adjudicataria designará un/a Jefe/a de Proyecto, que será quien se encargue de planificar los trabajos, asignar los recursos necesarios en cada momento para cumplir sus compromisos, y actuar como interlocutor/a con el/la director/a de Proyecto.

La empresa adjudicataria garantizará durante el plazo ofertado la conservación, actualización y funcionamiento los servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de las actuaciones, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria.

El adjudicatario se responsabiliza de que, en caso de modificación de programas que afecten a otros sistemas de información, éstos deben mantener las mismas funcionalidades.

El adjudicatario deberá proporcionar recursos humanos suficientes para la conservación, actualización y funcionamiento de las aplicaciones instaladas y dar soporte técnico a la persona usuaria, acorde con el horario habitual de trabajo.

El servicio de mantenimiento y conservación, actualización y funcionamiento, a que se alude, comprenderá los siguientes ámbitos:

- Correctivo: Atiende los errores de funcionamiento diario, ya sean de programa o de usuario/a.

- Preventivo y Adaptativo: El licitador incluirá en la oferta su propuesta para la prestación de los servicios de conservación, actualización y funcionamiento adaptativo y perfectivo del sistema, durante el período ofertado.

Los servicios de conservación, actualización y funcionamiento a dar por el adjudicatario durante el plazo ofertado, una vez implantado y se ponga en marcha, serán de cada uno de los puntos descritos en este pliego.

RESPUESTA A INCIDENCIAS.

Se valorará la capacidad de las empresas licitadoras para atender y solucionar las incidencias que puedan surgir en la gestión de la plataforma, tanto con los usuarios activos del ayuntamiento o de comercios adheridos, como de los compradores.
Las incidencias se clasificarán según su impacto en el servicio y por lo tanto su importancia en baja, media, alta y crítica. En la memoria deberán describirse los recursos que tienen para hacer frente a estas incidencias, pero sin especificar el tiempo de respuesta ante cada tipo de incidencia, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas.

TRATAMIENTO DE LOS IDIOMAS

La oferta presentada por las empresas licitadoras deberá estar redactadas 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.

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 el Marketplace, correrán a cargo de los establecimientos participantes.

Si la plataforma utiliza chatbots o inteligencia artificial, también estará preparada para su uso al menos en dos idiomas, euskera y castellano.

Se valorará que la plataforma incluya herramientas traductoras online integradas o que los licitadores amplíen los idiomas de uso al inglés y/o francés.

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, la licitadora, en caso de resultar adjudicataria del contrato, deberá adscribir al contrato, al menos, los siguientes medios humanos con una experiencia mínima de 3 años en proyectos de igual o similar naturaleza a la del objeto del contrato:

- Responsable del proyecto.
- Diseñador/a web.
- Programador/a o desarrollador/a IT.
- Técnico/a de atención y soporte

Los medios adscritos deberán estar en posesión de un título oficial que garantice el cumplimiento del perfil requerido, así como una experiencia de mínimo dos años en el sector. El licitador deberá tener disposición de fijar suplentes para cada puesto.

Compromiso de adscripción de medios materiales:

La licitadora deberá disponer, en el momento de la firma del contrato, de un centro de atención y soporte para proporcionar apoyo inicial, supervisión y asesoramiento en la adhesión y alta de

los comercios en la plataforma, respondiendo ante las personas usuarias de la plataforma de la correcta prestación de los servicios habilitados en la misma.

CONTENIDO MÍNIMO DE LA PROPUESTA

La propuesta contará con un máximo de 30 páginas, en las que se desarrollarán de forma clara y concisa los siguientes puntos:

I. Solución técnica Propuesta

- Diseño, desarrollo y puesta en marcha de la plataforma tecnológica de venta: La empresa licitadora deberá elaborar una propuesta especificando el tipo de plataforma de venta y tecnología propuesta, justificando su propuesta con casos de éxito y enfocado en las posibilidades para la mejora de ventas de los comercios locales, baserritarras y productores locales.

  Presentarán un plan de Plan de Implantación que recoja los procedimientos, medios técnicos y personales y demás elementos que se propongan en relación con el proceso de puesta en marcha de plataforma de venta online.

  La empresa licitadora deberá aportar un borrador del plan de gestión de envíos y/o recogida de productos que contemple de forma concreta todas las opciones propuestas, especificando los servicios de reparto que se proponen (con una propuesta de empresas proveedoras incluyendo tarifas y las condiciones generales de servicio), la comunicación coordinación entre plataforma y comercio para la gestión de pedidos y el procedimiento de recogida en la taquilla. En todo caso, se deberá considerar la casuística concreta de los productos frescos.

- Creación de la imagen corporativa de la plataforma tecnológica de venta: La empresa licitadora deberá hacer una propuesta de diseño para la denominación, logo y aplicaciones para la plataforma tecnológica de ventas de Mutriku.

II. Soporte y mantenimiento de la plataforma:

La empresa licitadora deberá elaborar una propuesta de Plan de soporte y mantenimiento para garantizar la conservación, actualización y funcionamiento de la plataforma, especificando el presupuesto de gestión y mantenimiento que pudiera quedar fuera del presente contrato y que pueda generar un gasto corriente al Ayuntamiento.

III. Asesoramiento, comunicación y formación:

La empresa licitadora deberá elaborar una propuesta de Plan de Asesoramiento, comunicación y formación que recoja la metodología para capacitar a las personas usuarias sobre el uso de la plataforma, incluyendo a comercios, baserritarras y productores locales, así como las personas designadas por el Ayuntamiento.

IV. Metodologías. Organización del proyecto/Cronograma

La empresa licitadora deberá definir las metodologías propuestas y su coherencia técnica, así como la estructura de gestión y organización del proyecto, plan de trabajo detallado y un cronograma en el que se relacionen los trabajos descritos con fechas previstas de ejecución y detallando las fechas de entrega de los distintos resultados de los trabajos en su caso.

V. Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá definir el equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, describiendo para cada uno de los integrantes del equipo, sus funciones y experiencia en labores y funciones similares a las del objeto del **contrato sin especificar el número de años de experiencia** de cada uno de los integrantes sobre el mínimo exigido de 3 años, ya que este es un criterio evaluable mediante fórmulas.