

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA
APP DE BONOS DE COMERCIO**

(B032-2023-00038)

1. KONTRATUAREN XEDEA

2022an Sepalo enpresa kontratatu zen telefono mugikorretarako aplikazio bat kontratatu eta mantentzeko, Elorrión hainbat urte lehenagotik egiten ziren merkataritza-bonuen kanpainak kudeatzeko.

Kanpaina horien helburua tokiko merkataritzan erosketak bultzatzea eta bultzatzea zen.

Horretarako sortu ziren kanpaina hauek.

Kudeaketa zaila izan denez, Udalak beharrezkotzat jo zuen baliabide teknikoak sortzea, Udalaren kudeaketa errazteko eta errazteko, bai eta saltokien kudeaketa errazteko eta herritarrek erraz erabiltzeko ere.

Sepalo enpresak App hau sortu eta martxan jarri ondoren, gaur egungo premia da hura mantentzeaz arduratuko den enpresa bat kontratatzea.

Kontuan izan behar da enpresak softwarearen gaineko eskubideen titular legitimoa dela adierazi duela, eta Udalak enpresa Patente eta Marken Espainiako Bulegoan ActiBo markaren titularra den galdetu duenez, kasu honetan, enpresak softwarearen gaineko eskubide eskusiboak dituela ulertzen da, eta, beraz, bidezkoa da publizitaterik gabeko prozedura negoziatuaren bidez kontsumo-bonuen softwarea mantentzeko lizitazioa egitea.

Kasu honetan, honako enpresa hauek gonbidatuko dira:

- SEPALO, (IFK: **B-56003681**)
antonio.cuenca@sepalo.es
- IMASI, (IFK: **B-74271370**)
jpbonilla@imasi.net
- EVERYBIND, (IFK: **26821378C**)
japerez@everybind.es

**BONO-DENDA APPAREN
MANTENURAKO ZERBITZUA**

(B032-2023-00038)

1. OBJETO DEL CONTRATO

En el año 2022 se contrató a la empresa Sepalo para la contratación y mantenimiento de un aplicación para teléfonos móviles que sirviera para gestionar las campañas de bonos de comercio que ya se venían produciendo desde hacía varios años en Elorrio.

El objeto de estas campañas era favorecer e impulsar las compras en el comercio local.

Para lo cual se crearon estas campañas.

Dada la dificultad creada para su gestión el Ayuntamiento consideró necesario crear los medios técnicos que favorecieran y facilitaran tanto su gestión por parte del Ayuntamiento como su gestión por parte del comercio y su fácil utilización por la ciudadanía

Una vez creada y puesta en marcha esta App por parte de la empresa Sepalo, la necesidad actual es la de contratar un empresa que se encargue de su mantenimiento.

Hay que tener en cuenta que habiendo manifestado la empresa ser legítima titular de los derechos sobre el software, y habiendo el Ayuntamiento procedido a consultar si la empresa es titular de la marca ActiBo en la Oficina Española de Patentes y Marcas, se entiende, en este caso, que la empresa tiene derechos exclusivos sobre el software y procede, por ello, la licitación del mantenimiento del software de bonos de consumo mediante el procedimiento negociado sin publicidad.

Se invitará en este caso a las siguientes empresas:

- SEPALO, (CIF **B-56003681**)
antonio.cuenca@sepalo.es
- IMASI, (CIF **B-74271370**)
jpbonilla@imasi.net

- EVERYBIND, (CIF **(26821378C)**)
japerez@everybind.es

2. HELBURUAK

Proposamenaren xedea da SEPALO enpresak Elorriko Udalean ezarritako Kontsumorako Bonuen ActiBO Plataforma mantentzea eta hari urrutiko euskarria ematea.

3. ZERBITZUAREN PRESTAZIOA

Mantentze-zerbitzuak honako zerbitzu hauek barne hartu behar ditu:

- Mantentze zuzentzailea, bilakaera funtzionala eta lehenengo kanpaina bat abian jartzea (urtero apirila/maiatza), martxan jartzen laguntzeko lehentasunezko euskarriarekin (2 egunez, bulegoko ordutegian, ticketing/posta elektronikoan, gehienez ere erantzuteko edo deia itzultzeko 2 orduko denborarekin).

Urte berean bigarren kanpaina bat egiteko aukera eskainiko da, beharrezkotzat jotzeko gero.

- Urruneko softwarearen mantentze-lanak o Bulegoko ordutegia, gehienez 8 lanorduko epean erantzungo duena.

- Gorabeheraren bat zuzentzeak softwarean aldaketak eragiten baditu, aldaketak dagokion talde teknikora eramango dira, eta horrek beharrezko aldaketak egingo ditu hurrengo lanegunean.

- Elorriko Udalak urruneko sarbidea bermatuko die zerbitzariei baimendutako mantentze-lanetako teknikariei.

- Gorabehera baten jakinarazpena jaso ondoren, azterketa azkar bat egingo da irismena zehazteko, eta neurri zuzentzaile egokiak aktibatuko dira.

4 ESLEIPEDUNAREN BETEBEHARRAK

2. OBJETIVOS

El objeto de la propuesta es el mantenimiento y soporte remoto de la Plataforma actiBO de Bonos de Consumo implantado en el Ayuntamiento de Elorrio por la empresa SEPALO.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento debe incluir los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo, evolutivo funcional y la puesta en marcha de una primera campaña (estimada cada año en abril/mayo), con soporte preferente de apoyo a la puesta en marcha (durante 2 jornadas, en horario de oficina, ticketing/correo electrónico con tiempo máximo de respuesta o devolución de la llamada de 2h).

Se ofertará la posibilidad de una segunda campaña dentro del mismo año en caso de estimarlo necesario.

- Mantenimiento Software remoto o Horario de oficina, con respuesta en un plazo máximo de 8 horas laborables.

- Si la corrección de una incidencia implicara cambios en el software, estos se trasladarán al equipo técnico correspondiente que realizará las modificaciones necesarias el siguiente día laborable.

- El Ayuntamiento de Elorrio garantizará el acceso remoto a los técnicos de mantenimiento autorizados a los servidores.

- Una vez recibida la notificación de una incidencia, se realizará un rápido estudio para determinar el alcance y se activarán las medidas correctoras oportunas.

4. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA



Elorrioko udala

- Pertsonen datuen erregistroari, kudeaketari eta zaintzari buruzko konpromiso-adierazpen bat sinatuko da, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan oinarrituta, eta Elorrioko Udala izango da haren jabea.
- Udalaren eta Gizarte Politiketako administrazio-arloaren arteko elkarrikeria.
- Udala arduratuko da zerbitzua abian jartzearen zabalkundeaz.
- Erabiltzaileei ematen zaizen idatzizko materialak bi hizkuntza ofizialetan egon beharko du, eta euskarak izango du lehentasuna.
- Era berean, materialak Udalaren logotipoa eramango du, eta, nahi izanez gero, esleipendunarena.
- Ezein dokumentuk ezin izango du irudi edo hizkuntza sexistarik izan.
- Entitate esleipendunak nahitaez bete beharko ditu lan-legeriaren arloan indarrean dauden xedapenak, kontratu honen xede diren langileei dagokienez, Bizkaiko bulegoen eta zerbitzuen indarreko hitzarmenaren arabera, bai eta lan-arriskuen prebentzioari eta gainerako legeria aplikagarriaren arabera ere.
- Se firmará una declaración de compromiso sobre el registro, gestión y custodia de los datos personas en base a Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo propietario el Ayuntamiento de Elorrio.
- La interlocución, por parte del Ayuntamiento, la llevará a cabo con la con el área administrativa de Políticas Sociales.
- El Ayuntamiento se encargará de la difusión de la puesta en marcha del Servicio.
- El material escrito que se entregue a las personas usuarias deberá estar en las dos lenguas oficiales, teniendo prioridad el euskera.
- Asimismo, el material llevará el logotipo del Ayuntamiento y, si así lo desea, de la adjudicataria.
- Ningún documento podrá tener imágenes o lenguaje sexista,
- La entidad adjudicataria está obligada con respecto al personal que emplee al objeto de este contrato, el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de legislación laboral, según el convenio de oficinas y servicios de Bizkaia vigente, así como de prevención de riesgos laborales, y demás legislación aplicable.

5. GIZA BALIABIDEAK ETA BALIABIDE MATERIALAK

5.1. Instalazioak eta ekipamenduak

Baliabide materialei dagokienez, lan guztiak online egingo direnez, enpresa esleipenduna arduratuko da agindutako lanak egiteko behar diren baliabide materialak eta teknikoak izateaz.

5.2. Giza baliabideak

Zerbitzuak modu egokian eskaini ahal izateko, esleipendunak lantalde edo profesional egoki bat jarriko du. Zerbitzua pertsona espezializatuak eskainiko du, zerbitzu mota hauetan esperientzia duena.

5. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

5.1. Instalaciones y equipamientos

En cuanto a los medios materiales, dado que todos las labores se realizarán online, la empresa adjudicataria se ocupará de tener los medios materiales y técnicos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas

5.2. Recursos humanos

Para la adecuada prestación de los servicios, la adjudicataria aportará un equipo o profesional adecuada. El servicio será prestado por persona especializada

Euskaraz zerbitzua eskatzen denean, esleipendunak bitartekoak jarriko ditu, hori bermatzeko.

con experiencia en este tipo de servicios.

Cuando se solicite el servicio en euskera, la adjudicataria pondrá los medios para garantizarlo.

6. KONTRATUA BERRAZTERTZEKO ETA MOLDATZEKO AUKERA

Jendearen intereseko arrazoiak daudenean, esleitu den zerbitzuaren ezaugarriak aldatu ahal izango dira.

Zerbitzua hobetzeko, handitzeko, edo zerbitzuaren kostua murrizteko, kontratua aldatzeko proposamenak egin ahal izango dira eta ondo iritziz gero gauzatu ere egingo da.

6. POSIBILIDAD DE REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Cuando existan razones de interés público, se podrán modificar las características del servicio adjudicado.

Para la mejora, ampliación o reducción del coste del servicio, se podrán realizar propuestas de modificación del contrato que se ejecutarán si se estima oportuno.

7. ZERBITZUAREN JARRAIPENA

Udalak zerbitzuarekin zuzenean lotutako jarduerak ikuskatu ahal izango ditu, betebeharrak betetzen diren egiaztatzeko.

Administrazioak zerbitzua kanpotik ikuskatzearekin batera, esleipendunak zerbitzua etengabe ikuskatu beharko du bere aldetik.

7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El Ayuntamiento podrá inspeccionar las actividades directamente relacionadas con el servicio para comprobar el cumplimiento de las obligaciones.

Junto con la inspección externa del servicio por parte de la Administración, la adjudicataria deberá realizar una inspección permanente del servicio por su cuenta.

Elorrión, 2024ko otsailaren 27an

**XABIER
SALAZAR
VILLATE**

Firmado
digitalmente por
XABIER SALAZAR
VILLATE
Fecha:
2024.02.27
09:11:54 +01'00'