



**Cambra de Comerç**  
Mallorca

**Pliego de Cláusulas técnicas**  
Número expediente:21PA01

1

Fecha: 11 mayo de  
2021

Nombre del proyecto: **PLATAFORMA “BONO-COMERCIO”**

Expediente: **21PA01**

Fecha aprobación: **11/05/2021**


Procedimiento: **ABIERTO**

Tramitación: **ORDINARIA**

Responsable Técnico: **PEDRO SERRANO IBARBIA**

## ÍNDICE

- 1) Objeto del pliego
- 2) Duración del servicio.
- 3) Objetivos de la actividad a desarrollar
- 4) Requisitos técnicos y funcionalidades referentes al servicio de obligado cumplimiento.
- 5) Puntuación de la oferta técnica según fórmula matemática.
- 6) Puntuación de la oferta técnica según criterios de valor.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas técnicas</b> Número expediente:21PA01	1
		Fecha: 11 mayo de 2021

## 1.- OBJETO DEL PLIEGO

---

La contratación de una empresa que preste un servicio integral de gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento a través de la puesta a disposición de una plataforma tecnológica.

Bonos-descuento; Genera un descuento sobre el valor del producto y son aplicados directamente con el comercio adherido al programa.

## 2.- DURACION DEL SERVICIO

---

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de las Islas Baleares. El alcance temporal de la misma será hasta el **31 de diciembre de 2021**. En dicho periodo se deben prestar los servicios establecidos, garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidas.

Las actividades del proyecto se podrán poner en marcha en la fecha de la firma del contrato.

La actividad podrá prorrogarse si hubiese ampliación del programa o programas de bonos-descuento gestionados por la entidad contratante y en todo caso la operatividad de la plataforma para la entidad contratante ha de estar habilitada hasta el **28 de febrero de 2022**, fecha de justificación del programa o programas gestionados por la entidad contratante, o hasta la nueva fecha para la justificación si se produce una prórroga del programa.

## 3.- OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

---

Se pretende que, a través de una plataforma tecnológica web, se posibilite la gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento disponibles y aplicados, exclusivamente, por los establecimientos y empresas adheridas al programa o programas que gestiona la entidad contratante.

El bono-descuento tiene como objetivo ayudar a la ciudadanía en la adquisición de bienes de consumo como medio de fortalecer el comercio minorista realizado en establecimientos abiertos al público por autónomos, microempresas y pequeñas empresas y con ello la dinamización de los entornos urbanos sirviendo de complemento en el corto y medio plazo a las medidas de revitalización y dinamización de entornos urbanos, especialmente tras la crisis generada por la pandemia del Covid- 19.

#### **4.- REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALIDADES REFERENTES AL SERVICIO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

---

Se establecen unos requisitos técnicos y funcionalidades mínimas de obligado cumplimiento para la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

El desarrollo de los requisitos técnicos y funcionalidades detalladas en el presente apartado es imprescindible para la prestación del servicio.

##### **4.1.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA WEB**

La plataforma tecnológica Web deberá permitir la gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento disponibles y aplicados, exclusivamente, por los establecimientos y empresas adheridas al programa de bonos descuento en el marco del programa o programas gestionados por la entidad contratante.


Por lo tanto, la plataforma tecnológica web para la gestión de los bonos ha de disponer y de permitir:

- La adhesión o alta de los establecimientos
- La emisión y canje de los bonos-descuento por parte de los comercios adheridos.
- La puesta a disposición de un área privada para los comercios.
- La identificación y consulta de los comercios adheridos

El diseño estético de la página web se debe personalizar en base a la imagen y estética que la entidad contratante determine.

Adicionalmente a las funcionalidades de la aplicación (gestión, emisión, canje y control de bonos), se deberá contemplar la posibilidad de incorporar información adicional del programa de bonos, o de las instituciones implicadas en los programas y otros elementos estáticos que mejoren la comunicación que se quiera realizar. Estos contenidos y formatos serán definidos por la entidad contratante.

El diseño deberá incluir los sistemas y mecanismos pertinentes de debido cumplimiento a las obligaciones aplicables en materia de comercio electrónico, protección de

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; width: 30px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">3</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	---

consumidores y usuarios y protección de datos de carácter personal (notas informativas, sistemas de prestación de consentimiento, etcétera).

Debe permitir que se genere un bono para su lectura en caso de ser aplicado por el establecimiento.

Todas las páginas web de la aplicación deberán estar traducidas como mínimo en catalán y castellano. Las traducciones de los textos deben ser aportados por el adjudicatario.

### **Adhesión o alta de establecimientos**

La plataforma habilitará un espacio (página) de adhesión o alta de comercios con los campos necesarios para la identificación y autenticación de los comercios, los datos necesarios para recibir pagos (cuenta IBAN), recogida de una foto del establecimiento, descripción del mismo y los documentos de verificación que la entidad contratante decida, entre otros, la fotocopia del DNI del representante, el certificado de titularidad de cuenta bancaria y copia del IAE y otros que la entidad contratante considere necesarios.

Los campos de entrada de datos han de ser personalizables, la entidad contratante podrá añadir o eliminar campos según su necesidad en cada momento.

La entidad contratante podrá en cualquier caso plantear la importación de datos desde una base de datos con toda la información disponible. En tal caso, el adjudicatario asumirá los desarrollos necesarios para la correcta importación de los datos.

La aplicación deberá estar preparada para que, en el caso de disponer de los datos del comercio dentro de la base de datos al inicio del programa, poder solicitar al comercio la introducción de datos no públicos.

### **Verificación de establecimientos**

Una vez dado de alta el comercio, el proceso de validación deberá realizarse por el adjudicatario de conformidad con las especificaciones indicadas por la entidad contratante para la validación de los comercios.

Se deberá proporcionar un proceso de validación para realizar las verificaciones y actualizaciones necesarias. Este procedimiento será realizado por personal del adjudicatario.

Cuando el proceso de validación termine, la adhesión del comercio ha de publicarse lo antes posible en los buscadores de la plataforma. El comercio recibirá la confirmación como adherido al programa, facilitándole automáticamente el material identificativo como adherido al programa que ha de exhibir en el establecimiento.

Se deberá ofrecer un servicio de atención telefónica al titular de la actividad comercial, tanto durante el procedimiento de alta y validación del comercio, como en la emisión, canje y validación del bonos-descuento. Dicho servicio será ofrecido en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.

### **Área privada establecimientos**

Tras la adhesión y verificación del comercio, se habilitará un área privada del establecimiento comercial, accesible mediante usuario y contraseña que permita acceder a las siguientes opciones:

- Emisión y canje de bonos-descuento directamente en el propio establecimiento en el momento de adquisición de los bienes. Ha de existir un sistema de control del número de bonos aplicados a cada consumidor asociado a un DNI, cotejado con la aplicación o venta por cualquier otro canal y un sistema de autenticación de la compra.
- Informes de bono-descuento emitidos y canjeados.
- Consulta de datos asociados al comercio, permitiéndose la modificación por el propio titular del comercio de aquellos que sean considerados no esenciales por la entidad contratante, siendo los esenciales exclusivamente modificados por el personal de soporte del adjudicatario.
- Tutorial de uso de la aplicación.


### **Bonos-descuento**

La plataforma debe estar habilitada para que la utilización de los bonos- descuento sea efectuada directamente por los propios establecimientos en el momento de la adquisición de los bienes.

Por lo tanto, los bonos-descuento se solicitarán en los mismos establecimientos comerciales adheridos al programa. Se deberá poder configurar el número de bonos y el importe total de bonos que se pueden emitir para una persona consumidora, dado que para la aplicación del bono-descuento se debe identificar al solicitante.

Los comercios accederán a la plataforma para confirmar la disponibilidad de bonos-descuento asociados a un DNI, con el límite establecido en el programa de bonos-descuento y autenticar la compra que se ha realizado el gasto correspondiente para la aplicación del descuento.

Así mismo la plataforma habilitará un espacio que permita la consulta de los establecimientos comerciales adheridos. Los establecimientos se podrán clasificar por distintos criterios, como mínimo, por población, código postal y tipo de actividad, además de un mapa con geolocalización de establecimientos, que presentará todos los establecimientos cercanos, con la opción de aplicar un filtro por tipo de establecimiento.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; border-radius: 5px;">5</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	---

Para la adquisición de bonos se debe identificar al adquirente. Se deberá poder configurar el número de bonos y el importe total de bonos que puede adquirir una persona consumidora.

La aplicación para la adquisición de bonos deber ser perfectamente accesible desde dispositivos fijos o móviles con acceso a internet y el diseño y presentación de las páginas permitirán ser plenamente 'responsive' permitiendo su uso en cualquier navegador (o al menos los principales, Chrome, Safari, Edge, Firefox, ...) y sobre cualquier tipo de dispositivo (Equipo de sobremesa, portátil, Tablet, Teléfono...).

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma de venta por Internet que se integre con la pasarela de pago, fácilmente personalizable, de manera que permita realizar las adaptaciones oportunas derivadas de las exigencias de diseño de la entidad contratante.

### **Sistema de canje**

No se admitirán propuestas que requieran de instalación de aplicaciones en los ordenadores o en los teléfonos de los establecimientos, siendo necesario que se opere directamente desde una URL que evite las incidencias relacionadas con la instalación de elementos en equipos electrónicos de uso privado.

La solución podrá verificar, en tiempo real, contra los servidores del adjudicatario cada bono que se lea, así como discriminar por el tipo de bonos a utilizar, u otros límites establecidos por la entidad contratante.

La aplicación permitirá añadir la opción de un sistema de autenticación de la compra (recogida de una fotografía del ticket de compra asociado al bono consumido), así como en su caso un sistema de control de numero de bonos utilizados por un consumidor (fotografía del DNI), con un sistema de verificación de datos de los bonos canjeados en los comercios adheridos, para evitar duplicidades y su uso fraudulento.

Se ha de diseñar un tutorial de funcionamiento de la plataforma y sus aplicaciones, así como ofrecer un servicio de soporte técnico telefónico para el comercio adherido en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

## **4.2.- LIQUIDACION BONOS E INFORMES**

### **Liquidación de bonos y generación de ficheros**

El sistema recopilará todos los bonos adquiridos clasificándolos por comercios. El adjudicatario generará las liquidaciones con periodicidad quincenal para su entrega a la entidad contratante y liquidación a los comercios beneficiarios.

El fichero generado debe reunir los requisitos de homologación según normativa Banco de España para ser remitido a la entidad contratante. Dicho fichero contendrá, entre otros datos, todos los IBAN de los comercios beneficiarios en el periodo liquidado.

Se generarán informes de verificación y la validación de cada fichero requerirá la validación de entidad contratante y de quien esta determine.

### **Informes**

La plataforma permitirá la generación de informes, diarios, semanales, mensuales y finales, de forma automática y proporcionando todo tipo de datos de bonos gestionados; importes, compras por fechas, por códigos postales, por población, por usuarios, por comercios, por epígrafes de IAE, por personas consumidoras, por instituciones públicas impulsoras de los programas, etc.

Se generará el envío de dichos informes para la entidad contratante, como para las entidades que esta determine.

## **4.3.- OTRAS CARACTERISTICAS Y REQUISITOS TECNICOS**

### **Medios técnicos y personales**

La empresa adjudicataria dispondrá de la capacidad, medios e infraestructuras técnicas suficientes y acreditadas para la prestación del objeto del contrato, así como medios personales necesarios para garantizar el desarrollo y ejecución del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria será titular de las licencias de software y derechos de uso que sean necesarias para el correcto desarrollo y ejecución de la prestación objeto del contrato, sin que se transfieran dichas licencias o derechos a la entidad contratante en ningún caso.


### **Flexibilidad y adaptabilidad del sistema**

La plataforma tecnológica objeto del contrato, debe poder adaptarse a las necesidades cambiantes o evolutivas de las diversas campañas que, conforme a las exigencias de las circunstancias de cada momento, decida impulsar la entidad contratante.

Así, deberá poder permitir la activación y desactivación temporal del sistema, para que Cámara de Mallorca pueda adaptarse a las circunstancias de cada momento.

Dado el esfuerzo económico que supondrá esta Plataforma, constituye también un objetivo de Cámara de Mallorca generar una herramienta que pueda ser utilizada recurrentemente por el sector.



 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; border-radius: 5px;">7</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	---

### **Alojamiento. URL. ancho de banda. servicios de seguridad**

La creación, registro y titularidad sobre la URL en la que se aloje la plataforma tecnológica y su herramienta web corresponderá a Cámara de Mallorca.

Los servidores de registro de venta de bonos y de almacenamiento de datos de usuarios deberán estar ubicados dentro de territorio español, disponiendo de todas las medidas de seguridad necesarias, conforme a la mejor tecnología disponible. También deberán garantizar la aplicación de la ley española frente a cualquier problema que pudiera presentar un establecimiento o un consumidor por las leyes de comercio y normativa de protección de datos, exonerando en todo momento a Cámara de Mallorca de cualesquiera responsabilidades se pudieran derivar la insuficiencia de las medidas de seguridad implementadas por la empresa adjudicataria o de la vulneración de las leyes de aplicación.

La aplicación de bonos y la web para su explotación deberán ser instaladas en la nube y disponer de un servicio de cobertura 24 horas al día los 365 días del año.

El sistema deberá garantizar el ancho de banda mínimo necesario para garantizar la calidad en el uso de la aplicación y la no interrupción del servicio, permitiendo contemplar un alto nivel de concurrencia tanto de los consumidores a través de la web, como de los establecimientos adheridos.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias en la red de transmisión de datos.

### **Herramienta Web**

La plataforma Web, objeto del contrato, deberá cumplir con las siguientes características:

- Cumplir con los estándares CSS3/HTML5.
- Cumplir con los estándares de accesibilidad al menos el nivel WAI-AA.
- El diseño será Responsive.
- Las páginas estarán disponibles en castellano y catalán, siendo la traducción al catalán a cuenta de la empresa adjudicataria.
- El sistema deberá ser muy sencillo en su uso, por lo que deberán incluirse elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar al usuario en la tramitación.
- La plataforma que soporte la solución objeto de este contrato deberá estar disponible con un porcentaje de actividad semanal del 99,99% y tiempos de respuesta medios de la Home inferiores a 500 ms. Esto implica un tiempo de

indisponibilidad semanal máximo de 1,1 minutos. Esta medición se realizará con la herramienta pública de Internet en <https://www.uptimerobot.com>.

- La seguridad de la plataforma será auditada de forma constante por una herramienta de pentesting (insightVM), no pudiendo tener en ningún momento un nivel de riesgo igual o superior a 10.000 (nivel máximo de riesgo aceptable).
- Debe tener enlaces que permitan la socialización (compartir información en las redes sociales).
- Capacidad de programación de la publicación y caducidad de los contenidos.
- Seguridad, gestión de roles y permisos de los usuarios de la herramienta.
- Capacidad de previsualización de los contenidos a publicar.
- Debe contener un sistema de atención al usuario online, para atender puntualmente las dudas de personas consumidoras o establecimientos adheridos, en castellano y en catalán.
- Preparado para asumir progresiones o nuevas funcionalidades derivadas de la evolución del servicio y el diseño de nuevas campañas.

### **Protocolos de seguridad**


Toda la plataforma tiene que funcionar bajo el protocolo seguro HTTPS para una transferencia segura de los datos.

La plataforma debe de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en caso de adjudicación, la empresa adjudicataria se obliga a cumplir con las exigencias en materia de protección

de datos de carácter persona establecidas en dicha normativa, así como de la regulación existente en materia de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio).

Los servidores “cloud” que alojen el sistema y sus datos (sobre todo el alojamiento y transmisión de los datos personales) deberán cumplir íntegramente el Reglamento General de Protección de Datos de la UE -Regulation (EU) 2016/679- (RGPD o GDPR en sus siglas en inglés)

### **Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo**

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; border-radius: 5px;">9</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	---

La empresa adjudicataria deberá realizar durante toda la ejecución del contrato las acciones necesarias para el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo de la plataforma tecnológica objeto del mismo.

Por mantenimiento correctivo se entiende el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de cualesquiera usuarios. Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas o errores en los procesos productivos.

Por mantenimiento preventivo se entiende el conjunto de acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

Por mantenimiento adaptativo se entienden las incorporaciones, modificaciones o eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades de la plataforma tecnológica o del contrato.

Por mantenimiento evolutivo se entienden las incorporaciones o modificaciones necesarias para adaptarse a los cambios de los entornos tecnológicos.

#### **4.4. IMPLANTACIÓN**

El adjudicatario presentará en su propuesta técnica un cronograma donde se especifique el plazo para la implantación y puesta en marcha de la plataforma.

Dada la urgencia por la que se articula este procedimiento a efectos de poder cumplir con la ejecución de los programas gestionados por la entidad contratante el periodo de implantación no superará los **15 días naturales** desde la firma del contrato, debiendo estar la plataforma plenamente operativa en dicho plazo y conformándose este requisito como una obligación esencial para el adjudicatario.

#### **4.5. DOCUMENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR.**

Las solicitudes de participación en el procedimiento de contratación se acompañarán de la documentación que se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares entre la que deberá incluirse la documentación que se cita a continuación:

- Resumen ejecutivo.
- Documentación de carácter técnico en la que se incluirán los documentos con la información que responda a los criterios de valoración de la oferta que va a precisar un juicio de valor (Apartado 6 de este pliego). Como mínimo deberá adjuntarse:

- Propuesta técnica con la descripción de los trabajos a desarrollar.
- Cronogramas y plazos.
- Equipos previstos: Medios humanos y materiales.
- Propuesta de mejoras al proyecto.

## **5.- PUNTUACION DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN FÓRMULA MATEMÁTICA.**

---

De los 75 puntos máximos asignados a la oferta Técnica, se otorgarán un máximo de **30 puntos** en base al siguiente esquema:


### **5.1 DISPONIBILIDAD HORARIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SOPORTE TÉCNICO AL COMERCIO Y A LA PERSONA CONSUMIDORA**

Se otorgarán hasta un máximo de **15 puntos** a la disponibilidad horaria para prestar los servicios de atención telefónica y soporte técnico al comerciante y a la persona consumidora.

El servicio de atención telefónica y soporte técnico al comerciante se realizará dentro de los horarios de apertura de los comercios minoristas (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 10:00 de la mañana a 14:00 de la tarde), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte del licitador de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio soporte técnico de 9.00 a 10.00 horas de la mañana de lunes a viernes se le asignaran 2 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico de 20.00 a 22.00 horas de la tarde de lunes a viernes se le asignaran 2 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico los sábados de 14.00 de la mañana a 22.00 horas de la noche se le asignaran 3 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico los domingos de 09.00 horas a las 22.00 de la noche se le asignaran 3 puntos.

El servicio de atención de consultas e incidencias a las personas consumidoras se realizará en el mismo horario que de apertura de comercios minoristas (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 10:00 de la mañana a 14:00 de la tarde), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte del licitador de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f0e68c;">11</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	---

- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras de 9.00 a 10.00 horas de la mañana de lunes a viernes se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras de 20.00 a 21.00 horas de la tarde de lunes a viernes se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras los sábados de 14.00 de la mañana a 21.00 horas de la noche se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras los domingos de 09.00 horas a las 21.00 de la noche se le asignarán 2 puntos.

## 5.2 EXPERIENCIA EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, EMISIÓN, CANJE Y CONTROL DE PROGRAMAS DE BONOS DESCUENTO O BONOS-VALE SIMILARES.

Se otorgarán hasta un máximo de **15 puntos** al número de servicios integrales de gestión, emisión, canje y control de programas de bonos-descuento y bonos-vale de características similares al que está siendo objeto de la presente licitación por parte del licitador en los últimos tres (3) años. Las implantaciones serán acreditadas mediante declaración jurada, indicando el nombre o razón social de las entidades, públicas o privadas, su NIF, descripción de servicios realizados y fechas de dichos servicios.

La valoración se realizará de la siguiente forma:

- Al licitador que acredite un número igual o superior a 8 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale se le asignarán 5 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 15 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale se le asignarán 10 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 25 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale se le asignarán 15 puntos.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 5 los **Anexos VII y VIII**, que deberá incorporarse al **Sobre C**.

## 6.- PUNTUACION DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN CRITERIOS DE VALOR

---

Se otorgarán un máximo de 45 puntos en base al siguiente esquema:

Criterio de adjudicación	Puntos
Características de la aplicación	25
Metodología de la implantación	15
Idoneidad de los medios humanos	5

### **Características de la aplicación**

La calidad de la propuesta técnica y funcional de la aplicación, que recoja los requisitos técnicos y funcionales solicitados en el punto 4 de este pliego, se valorará con un máximo de **25 puntos**.

Asimismo, en la propuesta se valorarán los siguientes aspectos:


- Que sea una solución “llave en mano”
- Que permita trabajar con otras plataformas web que pudieran operar con otras entidades que estén gestionando bonos en el marco del programa o programas que gestiona la entidad contratante.
- Que tenga capacidad para gestionar un alto número de bonos.
- Que permita un alto grado de personalización.
- Que disponga de soluciones para verificar la autenticidad de los bonos.
- Que disponga de acuerdos con entidades financieras que permitan el uso de terminales de venta y que asegure el flujo del dinero y la utilización de pasarela de pagos seguras.

También se valorarán aquellas mejoras, propuestas por el licitador sobre lo exigido, siempre que éstas tengan una relación directa con el objeto del contrato y supongan un incremento de la calidad o cantidad del suministro definido en el pliego.

### **Metodología de la implantación**

Se valorará con un máximo de **15 puntos**:

- Planificación del Proyecto.
  - Metodología del trabajo.
  - Cronograma y plan de trabajo: indicando fases-actividades-tareas, cronograma de ejecución y sus hitos y entregables.
- Plan de contingencias: acciones y medidas correctoras frente a desfases o imprevistos.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego de Cláusulas Técnicas</b> Número expediente:21PA01	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f0e68c;">13</div> Fecha: 11 mayo de 2021
---	---	--

- Propuesta del servicio de soporte técnico telefónico de atención al comercio y al consumidor.
- Plan de carga inicial de datos.
- Mantenimiento.
- Documentación del Proyecto: Deberá constar, al menos, de un manual/tutorial de usuario y de un manual de administración.

### **Idoneidad de los medios humanos**

Se valorará, con un máximo de **5 puntos**, la composición del equipo de proyecto, incluyendo las funciones y el número de personas con los perfiles exigidos que resulten necesarias para el cumplimiento efectivo de las funciones requeridas en los pliegos y los compromisos adquiridos en su oferta.

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo configurado por cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos.

Deberá designar un responsable de equipo para la implantación del sistema que servirá de contacto o enlace con el personal técnico de Cámara de Mallorca en todas aquellas cuestiones que surjan tanto en la implantación como en la posterior gestión y ejecución de aquel.

Si procede, a modo de ejemplo, se contemplan los siguientes perfiles: Director/a de proyecto, Analista funcional, Consultor/a de procesos, Técnico/a de sistemas, Programador/a, Diseñador/a Web, Soporte atención.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 6 los **anexos III y V**, que deberán incorporarse al **Sobre B**.