



**Cambra de Comerç**  
Mallorca

**Pliego de Cláusulas técnicas**  
Número expediente:**22PA01**

1

Fecha: 09  
noviembre de 2022

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

Expediente: **22PA01**

Fecha aprobación: **09/11/2022**

Procedimiento: **ABIERTO**

Tramitación: **ORDINARIA**

Responsable Técnico: **CARLOS BIBILONI DOLS**

## 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.



## 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 2023**. 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 2024**, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, si hubiese ampliación del programa o programas de bonos-descuento gestionados por la entidad contratante, la actividad podrá prorrogarse hasta el 31 de diciembre de 2024

## 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.

#### **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
- El almacenamiento y revisión de la documentación requerida a los establecimientos para su adhesión
- La validación de los establecimientos comerciales
- 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
- Que la entidad contratante pueda consultar, en todo momento y en tiempo real, el número de bonos canjeados y el DNI asociado a cada canje, por cada establecimiento participante en el programa.

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



La plataforma deberá recoger todos los datos a través de un sistema de Business Intelligence que incluya, además de todos los datos de los establecimientos participantes, los relativos a la venta diaria, los canjes y el histórico, las comparaciones por distintos criterios, todo ello con creación de macros

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

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.

En la plataforma digital no aparecerá en ningún momento la marca de la empresa, sólo los logos que la entidad contratante determine.

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

La plataforma habilitará un espacio (página) de adhesión o alta de comercios con los campos necesarios con los requisitos que se establezcan en cada caso.

La herramienta web deberá permitir la recogida de datos para la identificación y autenticación de los comercios, los datos necesarios para recibir pagos (cuenta IBAN), recogida de una foto del establecimiento, así como la subida de documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos que la entidad contratante considere necesarios: entre otros, copia del DNI del representante, el certificado de titularidad de cuenta bancaria, copia del IAE o certificados de estar al corriente de pagos en Hacienda y Seguridad Social.

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**

En el momento en el que un establecimiento solicite adherirse a la campaña tendrá que ser verificado por la empresa adjudicataria. Así, deberá comprobar los datos y la documentación introducida para verificar que la adhesión cumple todos los requisitos necesarios marcados por la empresa contratante.

El proceso de validación implicará la revisión del cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el programa para la adhesión por parte del establecimiento inscrito, incluyendo la comprobación de toda la documentación aportada.

En el caso de que se detecte algún tipo de error, de ser subsanable, la adjudicataria deberá gestionar la solicitud de la subsanación directamente al establecimiento y guardar evidencia de esa solicitud. Será necesario reportar a la entidad contratante todos aquellos casos en los que la subsanación no se haya producido o los casos en los que existan dudas de cumplimiento o no cumplimiento de las condiciones para la participación en el programa.

Cuando el proceso de verificación termine, el adjudicatario deberá remitir al comercio la confirmación como adherido al programa así como toda la información necesaria para que el establecimiento pueda entrar en su área personal (contraseñas, manual para el canje de bonos, contabilidad, carteles, etc.). En caso de que el establecimiento, no cumpla los requisitos y no haya sido aceptado, también será informado por la entidad adjudicataria.

Asimismo, la adjudicataria tendrá que remitir a los establecimientos adheridos todas las comunicaciones e informaciones que la entidad contratante le solicite o le pida. La condición de adherido del comercio ha de publicarse en el momento en que se inicia la campaña de canje en los buscadores de la plataforma o cuando la entidad contratante lo solicite. Se deberá ofrecer un servicio de atención telefónica al titular del establecimiento tanto durante el procedimiento de alta y validación del comercio, como en la emisión, canje y validación de los bonos-descuento. Dicho servicio será ofrecido en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de les Illes Balear y debe estar dimensionado durante el periodo de alta y validación así como durante el período de canje para atender las llamadas potenciales de los establecimientos participantes.

## **Área privada establecimientos**

A modo de intranet o espacio de acceso privado y seguro, la herramienta web deberá proporcionar un espacio a los establecimientos adheridos y validados, accesible mediante usuario y contraseña, que permita acceder a las siguientes opciones:

- Consulta de datos identificativos 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.
- 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.

- Información sobre el número de bonos asignados al establecimiento.
- Informes de bono-descuento canjeados, detallados por día y hora. Esta información será descargable para el propio establecimiento.
- Informes de bonos –descuento liquidados.
- Incorporar un apartado con material de consulta, que sea descargable para el establecimiento:

o Manual o video explicativo sobre el sistema de canje de bonos. La elaboración de estos soportes correrá a cargo de la adjudicataria que deberán realizarlos utilizando la imagen de la campaña y los logos de las entidades que la empresa contratante determine.

o Instrucciones para la elaboración del ticket.

o Material promocional de la campaña.

### **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.

Es esencial que la herramienta web permita asignar un número de bonos determinado a cada establecimiento participante. A su vez, se deberá poder configurar el número de bonos que se pueden emitir para una persona consumidora, dado que para la aplicación del bono-descuento se debe identificar a la persona beneficiaria del bono –descuento mediante su DNI.

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.

Con carácter previo a la realización del canjeo, será posible la verificación por parte del establecimiento de que la persona beneficiaria tiene derecho a canjear bonos o si ya ha canjeado la totalidad

### **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.

Se desarrollará una opción, independiente al canje de bonos, para verificar que el DNI de la persona consumidora tiene saldo disponible para aplicar el bono-descuento.

La aplicación deberá incluir un sistema de canje de bonos que recoja el importe del ticket de compra asociado al bono consumido, una fotografía legible del mismo, el número de bonos canjeados y el DNI de la persona beneficiaria. Así como, un sistema que verifique y autentifique que todos los datos aportados por el establecimiento son correctos, principalmente para validar el canje del bono, y a su vez evitar duplicidades y el uso fraudulento. La fotografía del ticket podrá ser tomada por el propio sistema en el momento del canje, o ser adjuntada por el establecimiento al menos en formato jpg o pdf.

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 les Illes Balears.

Se valorará que la aplicación sea capaz de asumir el mayor número de establecimientos realizando canjes de bono de forma simultánea, sin que se generen cortes, problemas de inoperatividad por saturación de peticiones o caídas del servicio por no controlar el volumen.

Será labor de la adjudicataria verificar que cada canje realizado por el establecimiento es correcto, comprobando además que ticket de compra cumple todos los criterios facilitados por la empresa contratante

### **Funcionalidad para el control y seguimiento de bonos asignados y canjeados**

La herramienta web deberá permitir a la entidad contratante realizar un control y seguimiento detallado y exhaustivo de los Bonos asignados y canjeados por cada establecimiento participante en cada uno de los periodos de la campaña.

Deberá permitirle un acceso constante a toda la información relevante a ese respecto, de forma desagregada por sectores de actividad, localizaciones geográficas, establecimientos, categorías, subcategorías y cualesquiera otros parámetros o criterios se establezcan.

Deberá permitirle el acceso individualizable e identificable a cada Bono asignado, así como a cada Bono canjeado.

A medida que los establecimientos canjeen la totalidad de los bonos que tienen disponibles, será necesario que automáticamente figure en la página web del programa



su condición de establecimiento adherido con bonos agotados. Asimismo, en el caso de existir redistribuciones de bonos, deberá volver a figurar como establecimiento adherido con bonos activos de forma automática.

### **Funcionalidad para la redistribución automática de los bonos no canjeados**

La herramienta deberá contar con algún sistema para el control del canje de los bonos por parte de los establecimientos, que permita la posterior reasignación de bonos no canjeados a otros establecimientos participantes sin necesidad de esperar al final de la campaña.

En este sentido el sistema tendrá que permitir la realización de cuantas reasignaciones de bonos sean requeridas por parte de la entidad contratante en base a los parámetros establecidos por la propia entidad contratante.

Será objeto de valoración el alcance y flexibilidad del sistema propuesto así como la metodología para la redistribución automática de los bonos no canjeados.

## **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 semanal 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 que deben recibir dinero en el periodo liquidado. El sistema deberá ser capaz de generar ese fichero de forma automática, lo que es condición esencial de este contrato en los términos establecidos en el artículo 211. f) de la LCSP. El incumplimiento de dicha condición podrá ser causa de resolución del Contrato, a voluntad de la Cámara de Mallorca.

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

### **Funcionalidad para generar 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. Dichos informes deberán poder exportarse a formato EXCEL.

Se valorará que, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria presente un informe de liquidación y canje de bonos que incluya los datos de identificación del establecimiento comercial que establezca la empresa contratante. Este informe, incluirá un apartado con todas las incidencias que hayan surgido hasta la fecha, y su estado de resolución.

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

### **Informe de liquidación final**

A la finalización de cada una de las campañas, la empresa adjudicataria deberá presentar a la empresa contratante la justificación de la totalidad de bonos asignados, bonos canjeados y bonos liquidados desagregados por sectores de actividad, localizaciones geográficas, establecimientos, categorías, subcategorías o cualquier otro parámetro o criterio se establezca por la empresa contratante.

## **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.

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

La empresa adjudicataria deberá designar una persona coordinadora para la implantación del sistema que servirá de contacto o enlace con los técnicos de la empresa adjudicataria en todas aquellas cuestiones que surjan tanto en la implantación como en la posterior gestión y ejecución de aquel. Esta persona responsable del equipo deberá contar con una experiencia de al menos tres años en la realización de los servicios solicitados en los Pliegos.



El personal de la empresa adjudicataria deberá contar con los conocimientos necesarios para la correcta realización de las tareas requeridas y dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por cuanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno o vinculación jurídico-laboral de ninguna clase por dicho personal en relación con la empresa contratante, ni exigirse a esta ninguna responsabilidad como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, quedando la empresa contratante exonerada de toda responsabilidad por el incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las obligaciones descritas.

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de atención telefónica y online para atender y resolver consultas, dudas e incidencias relativas a la adquisición y canje de los bonos planteadas tanto por los Establecimientos participantes como por las personas beneficiarias de los bonos-descuento. Dicho servicio deberá prestarse, en castellano y catalán, de lunes a viernes de 10:00 horas a 20:00 horas, y los sábados de 10:00 horas a 14:00 horas.

Asimismo, dado que un gran volumen de las consultas, dudas e incidencias planteadas por los establecimientos participantes se concentra en los periodos de adhesión, validación y puesta en marcha de la campaña, la empresa adjudicataria deberá disponer adicionalmente de un **servicio de atención telefónica y online reforzado**, tanto para el periodo de adhesión y validación como para los primeros quince días naturales correspondientes a la puesta en marcha de la campaña, todo ello a efectos de proporcionar una adecuada atención y respuesta a las consultas realizadas por los Establecimientos participantes en los periodos señalados. Dicho servicio reforzado:

- Deberá prestarse en castellano y catalán, de lunes a viernes de 10:00 horas a 20:00 horas, y los sábados de 10:00 horas a 14:00 horas; y
- Deberá estar suficientemente dimensionado partiendo de la base de convocatorias de bonos comerciales anteriores (por ejemplo, aproximadamente 750 establecimientos en la campaña bons illes balears de 2022)
- Deberá ser detallado por las empresas licitadoras en sus respectivas propuestas de medios técnicos y personales, garantizando, en todo caso, un plazo máximo de respuesta de 24 horas desde que el Establecimiento en cuestión hubiera planteado su consulta, duda o incidencia.

Estos compromisos tendrán el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211. f) de la LCSP, de forma que su incumplimiento podrá ser causa de resolución del Contrato, a voluntad de Cámara de Mallorca

### **Requisitos exigidos a los licitadores**

Los licitadores deberán disponer para la solución propuesta del software necesario para la ejecución de la prestación, por medio 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 empresa contratante en ningún caso. Deberán demostrar que su solución se encuentra totalmente desarrollada para poder ser implementada en los plazos establecidos en su oferta, para dar el servicio que se requiere en el presente pliego, así como para soportar cuantas progresiones o ampliaciones funcionales se requieran en el transcurso de su uso.

Los licitadores estarán en situación de demostrar de manera práctica que cumplen las condiciones establecidas por este pliego. En todo caso, y con la finalidad de permitir la valoración del sistema propuesto en los criterios cuantificables mediante la aplicación de juicios de valor, la empresa contratante, podrá solicitar, si así lo estima necesario a la vista de las ofertas presentadas y previa convocatoria a todas ellas, una demostración práctica basada en la documentación técnica aportada, que permita acreditar no sólo el contenido de cada oferta, sino también que la misma es una solución válida que cumple los requisitos exigidos en el presente pliego.

Dicha convocatoria se realizará en un plazo no superior a 2 días después de la apertura del sobre B, convocándose a las empresas ofertantes en un plazo máximo de los 3 días siguientes a dicha convocatoria, donde se expondrán las funcionalidades de la aplicación basada en la documentación técnica solicitada en este apartado.

La realización de la demostración práctica tendrá carácter obligatorio para el ofertante, si el licitador renunciara a realizarla, su oferta quedaría rechazada.

### **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, dando a cada campaña la duración que se estime oportuna y lanzando nuevas campañas en función de aquellas circunstancias y de las decisiones que a cada momento se adopten.

La plataforma deberá poder adaptarse en todas sus funcionalidades operativas e informativas a las características y requisitos que se establezcan para cada campaña, como limitaciones cuantitativas de Bonos por sectores, categorías, zonas geográficas y otros criterios.

Los costes de las herramientas y dependencias para la realización de las implementaciones requeridas conforme a lo anteriormente expuesto correrán a cargo de la empresa adjudicataria, dentro del método de renovación y pago establecido en el contrato.



## **Diseño**

El diseño y maquetación de la herramienta web, los títulos correspondientes a los Bonos y demás elementos visuales en que se plasme el objeto del contrato corresponderá a la empresa adjudicataria.

No obstante, la imagen de la institución promotora de los bonos y de la campaña correspondiente deberá marcar el aspecto estético de todos los 15 soportes, digitales o físicos, que sean objeto de exposición pública, como la página web, los títulos de los Bonos, documentos o justificantes a disposición de las personas consumidoras o de los establecimientos adheridos, etc.

A tal efecto, la empresa contratante proporcionará a la empresa adjudicataria los logotipos, elementos de imagen, parámetros estéticos y demás elementos necesarios para la personalización correspondiente.

## **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.

El alojamiento de las herramientas y servicios que compongan la plataforma tecnológica será de cuenta y cargo de la empresa adjudicataria.

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.
- El diseño tendrá un formato e incluirá los logotipos e imagen que se especifiquen por la empresa contratante para que el usuario identifique claramente donde se encuentra.
- Las páginas deberán accederse mediante protocolo seguro (https).
- Garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- 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).
- Control del estado de los contenidos (borrador / publicado / caducado)
- 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.
- Sencillez, versatilidad y rapidez de respuesta de la interfaz de gestión de publicación de contenidos.
- Subir y descargar ficheros (jpg, zip, pdf, ...)
- Enviar correos on-line



- 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.
- Tendrá que estar preparada para asumir progresiones o nuevas funcionalidades derivadas de la evolución del servicio y el diseño de nuevas campañas.
- El sistema deberá incluir elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar a l usuario en la tramitación.
- Deberá soportar un alto tráfico, teniendo en cuenta los picos en la demanda y posibilitando en todo momento el canje simultaneo evitando las colas o caídas del servidor.
- Sistema de gestión de colas nativo en el producto para números elevados de accesos simultáneos al canje, con capacidad de configuración de salas de espera.

### **Integración/conexión con otras plataformas de gestión de bonosdescuento**

La solución debe permitir trabajar con otras plataformas web que pudieran operar con otras entidades que estén gestionando bonos en su territorio en el marco del programa o programas que gestiona la entidad contratante.

En este sentido, la solución debe ofrecer la siguiente opción de integración/conexión/comunicación de datos:

Integración, en tiempo real y automática, llevada a cabo por el adjudicatario: que permitirá, controlar la disponibilidad de un bono-descuento asociado a un DNI con las limitaciones e indicaciones establecidas por la entidad contratante, con el objetivo que no se utilicen más bonos descuento de los establecidos por el programa a un consumidor. Por ello el adjudicatario, en su caso, debe facilitar las especificaciones estándares de integración a las operadoras de las otras plataformas para realizar los trabajos de integración necesarios.

### **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**

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.

### **Otras obligaciones de la empresa adjudicataria**

Serán obligaciones de la empresa adjudicataria, además de las demás previstas en los pliegos de la licitación y las de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación, las siguientes:

- Conservar durante toda la duración del contrato los documentos justificativos y registros informáticos de las operaciones realizadas (emisión, canje de Bonos y transferencia de cantidades) y una vez finalizado el contrato, conservarlos o destruirlos siguiendo las instrucciones de Cámara de Mallorca.
- Elaborar una memoria de gestión del servicio por cada campaña, con especificación estadística de las operaciones permitidas en la plataforma web y las incidencias



producidas en las mismas. Entre los datos que deberán incluirse en la misma estarán los relativos a los bonos asignados y canjeados, clasificados por sectores, zonas geográficas, categorías, subcategorías y otros criterios establecidos por Cámara de Mallorca.

- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contrato y, en particular, los deberes de secreto y de protección de datos de carácter personal, por parte del personal de la empresa adjudicataria.
- Mantener un sistema de atención al usuario telefónico y online, para atender las dudas de personas consumidoras o establecimientos adheridos, en castellano y en euskara.
- Resolver con la mayor brevedad posible las incidencias producidas en el sistema.
- Mantener en todo momento operativa la herramienta web a través de la cual se articula el sistema.
- El cumplimiento de las estipulaciones que, respecto a los deberes de mínima afección y secreto y protección de datos de carácter personal.

De conformidad con lo establecido en el artículo 211.1.f) de la Ley 9/2017, 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP, en lo sucesivo), las obligaciones enumeradas en este apartado se consideran obligaciones contractuales esenciales.

#### **4.4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO**

##### **Plazo de duración del contrato:**

El plazo de duración del contrato se extenderá desde el día siguiente al de la formalización y finalizarán, como mínimo, a fecha de 31 de diciembre de 2023.

Sin perjuicio de lo anterior, la actividad podrá prorrogarse si hubiera ampliación del programa o programas de bonos-descuento gestionados por la entidad contratante, hasta el 31 de diciembre de 2024.

En todo caso la operatividad de la plataforma, para la entidad contratante, ha de estar habilitada hasta el 31 de marzo de 2024, fecha de justificación del Programa gestionado por la entidad contratante, o hasta la nueva fecha para la justificación si se produce una prórroga o ampliación del Programa, circunstancia que, en su caso, será fehacientemente notificada por la Cámara de Mallorca.

##### **Plazo intermedio de diseño e implantación de la plataforma tecnológica:**

Se establece un plazo máximo para el diseño, implantación y puesta en marcha de la plataforma tecnológica de DOS (2) SEMANAS a partir del inicio de la ejecución del

contrato, de forma que en dicho plazo la plataforma habrá de estar operativa y plenamente dispuesta para su lanzamiento y funcionamiento a disposición del público.

Este plazo intermedio de diseño, implantación y puesta en marcha de la plataforma constituye obligación esencial del contrato, a los efectos que procedan de penalidades o resolución conforme a lo establecido en los pliegos.

La empresa adjudicataria presentará, en su propuesta técnica, un cronograma donde se especifique el plazo para la implantación y puesta en marcha de la plataforma.

El plazo de diseño, implantación y puesta en marcha de la plataforma podrá ser mejorado por las licitadoras en sus respectivas ofertas, valorándose como criterio de adjudicación.

#### **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 **40 puntos** en base al siguiente esquema:

Criterio de adjudicación	Puntos
5.1. Disponibilidad horaria de atención y soporte	10
5.2 Experiencia en prestación de servicios similares	25



5.3 Capacidad para tener la plataforma lista en plazo anterior al mercado como obligatorio	5
--	---

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

Se otorgarán hasta un máximo de **10 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:

- 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 **25 puntos** al número de servicios integrales de gestión, emisión, canje y control de programas de bonos de características similares al que está siendo objeto de la presente licitación por parte del licitador en los últimos tres (3) años., de los cuales hasta 20 puntos podrán ser otorgados a quien acredite la prestación de servicios integrales de Bonos-Descuento, y 5 puntos para servicios integrales de otro tipo de Bonos

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al Órgano de Contratación por la autoridad competente

La valoración se realizará de la siguiente forma:

### **A. Bonos descuento**

- Al licitador que acredite un número igual o superior a 1 prestación de servicios integrales de bonos descuento, con un mínimo de 500.000 euros por campaña se le asignarán 5 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 3 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento, con un mínimo de 500.000 euros por campaña se le asignarán 10 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 10 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento, con un mínimo de 500.000 euros por campaña se le asignarán 15 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 20 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento, con un mínimo de 500.000 euros por campaña se le asignarán 20 puntos.

Será necesario que la experiencia acreditada sea exclusivamente de bono descuento.

### **B. Otro tipo de bonos**

Al licitador que acredite un número igual o superior a 10 prestaciones de servicios integrales de otro bonos, con un mínimo de 500.000 euros por campaña se le asignarán 5 puntos.



### 5.3 CAPACIDAD PARA TENER LA PLATAFORMA LISTA EN PLAZO ANTERIOR AL MERCADO COMO OBLIGATORIO EN EL APARTADO 4 DE LOS PRESENTES PLIEGOS. (Máximo 5 puntos)

Dado que determinadas Administraciones, desean que éste se ponga en marcha lo más rápidamente posible, se otorgarán un máximo de 5 puntos a la Oferta que establezca el compromiso de un plazo de preparación de la plataforma inferior a las dos semanas establecidas como plazo máximo obligatorio en los presentes pliegos en base al siguiente escalado;

- Acreditación de un plazo de preparación de 7 días, se le asignará 5 puntos.
- Acreditación de un plazo de preparación de entre 8 y 9 días, se le asignará 3 puntos.
- Acreditación de un plazo de preparación de entre 10 y 11 días, se le asignará 1 punto.

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

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

---

Se otorgarán un máximo de 35 puntos en base al siguiente esquema:

Criterio de adjudicación	Puntos
6.1 Características de la aplicación	25
6.2 Alcance y flexibilidad de la metodología para la redistribución de bonos	5
6.3 Metodología de la implantación	5

### **6.1 Características de la aplicación (máximo 25 puntos)**

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 genere de forma automatizada las liquidaciones semanales
- Que disponga de soluciones para controlar el número de bonos canjeados por cada persona beneficiaria.
- Que disponga de soluciones para asignar un número determinado de bonos a cada establecimiento comercial.
- Que disponga de soluciones para el control en tiempo real de la evolución de la campaña por parte de la empresa contratante.

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.

### **6.2 Alcance y flexibilidad del sistema y metodología para la redistribución automática de los bonos no canjeados. (Máximo 5 puntos)**

El programa de bonos puede requerir la necesidad de que una vez en funcionamiento, en función de los bonos canjeados por cada establecimiento, sea necesario realizar una redistribución de los bonos inicialmente asignados.

Se valorará con un máximo de 5 puntos las propuestas de sistemas para el control de los bonos que permita la posterior reasignación de bonos asignados y no canjeados a otros establecimientos participantes sin necesidad de esperar al final de la campaña atendiendo a los siguientes aspectos:

- Tiempo necesario para la preparación y realización de la redistribución.
- Tiempo mínimo de paralización del programa para la realización de la reasignación.
- Mayor automatización de la metodología para la realización del cálculo.

### **6.3 Metodología de la implantación (máximo 5 puntos)**

Se valorará con un máximo de **5 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.
- 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.

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