

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego técnico</b> Número expediente: 25PA01	1
		Fecha: 07 julio de 2025

Nombre del proyecto: <b>SOLUCIÓN DIGITAL COMUNICACIÓN PARA COMERCIOS</b>	
Expediente: <b>25PA01</b>	
Fecha aprobación: <b>07/07/2025</b>	
Procedimiento: <b>ABIERTO</b>	Tramitación: <b>ORDINARIA</b>
Responsable Técnico: <b>CARLOS BIBILONI DOLS</b>	

### 1. Objeto

El objeto del presente contrato es la contratación de un servicio integral para el desarrollo, implementación, formación, soporte y mantenimiento de una solución digital orientada a la digitalización y promoción del comercio local que le sirva de comunicación online con el usuario a través de dos aplicaciones app vinculadas, una para comerciantes y otra para usuarios finales con el objetivo de atraer nuevo cliente, fidelizar los existentes y ganar en notoriedad.

### 2. Duración del servicio

Los trabajos objeto del Contrato se iniciarán a partir de la fecha de su formalización, determinándose dos momentos de ejecución según cada prestación:

- Un momento inicial desde la firma del contrato hasta el día 15 de noviembre de 2025, fecha máxima en la que el adjudicatario deberá haber entregado la herramienta debidamente habilitada conforme a lo que constituye la prestación fija del contrato.
- Un segundo momento, de un año de duración, desde 15.11.2025 y hasta 15.11.2026, correspondiente a la prestación variable del contrato (implementación de la app en los comercios, formación, soporte y mantenimiento de la solución digital en función de los comercios que se hayan adherido al programa).

### 3. Objetivos de la actividad a desarrollar

Se pretende que, a través de una plataforma tecnológica web cuya marca se adapte a las especificidades del financiador y Cámara de Mallorca, se posibilite las acciones que se describirán en el punto 4 organizadas en las siguientes fases:

 <b>Cambrà de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego técnico</b> Número expediente: 25PA01	2
		Fecha: 07 julio de 2025

1. Preparación:  
Previo al lanzamiento de la aplicación, coordinación con Cámara Mallorca para definir personal implicado, así como coordinación de fechas y preparación de material comercial físico entregado al establecimiento.
2. Preparación previa de la Base de Datos:  
Antes de la puesta en producción de la aplicación, con el objetivo de reducir el tiempo de ejecución y que se publique con los comercios dados de alta, se pondrá a disposición un canal para aportar la información y documentación para la ficha detallada del comercio. Por ejemplo, un formulario o una dirección de correo electrónico. Este canal servirá, además, para aceptar cuántas autorizaciones o permisos o documentos deban aprobar las empresas titulares de los establecimientos a efectos legales.  
Altas de los comercios. Habrá dos momentos:
  - Ejercicio 2025: de 0 a un máximo de 200 comercios que se darán de alta en la aplicación a través del mencionado canal. La relación de los mencionados comercios la forman la base de datos con los establecimientos adheridos a la campaña de bonos comercio illes baleares 2025 realizado, a través de manifestación de interés, por estricto orden de entrada. Los comercios deberán validar la vigencia de dicho interés en el proceso de alta de los datos en la nueva aplicación.
  - A partir de ejercicio 2026: se deberá habilitar un mecanismo para nuevas altas de comercios
3. Desarrollo del plan de implementación
4. Formación:  
Jornada de formación presencial con comercios y aclaración de cualquier duda

#### **4. Requisitos técnicos y funcionalidades**

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 Herramienta**

Dicha solución digital contará con dos aplicaciones móviles multiplataforma: una para el público general y otra para la gestión y control de los establecimientos. Deberán estar disponibles en castellano, catalán, inglés y alemán. La herramienta deberá adaptar su imagen a la marca que determine la Cámara de Comercio de Mallorca

Ambas aplicaciones deberán estar conectadas en un entorno seguro, de alta disponibilidad y alojado en la nube.

Las funcionalidades básicas requeridas son:

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego técnico</b> Número expediente: 25PA01	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; background-color: #f4a460; color: white; border-radius: 5px;">3</div> Fecha: 07 julio de 2025
---	--	--

- Sistema de identificación de usuarios mediante QR personal para el registro de compras en los establecimientos
- Servicio de mensajería instantánea con notificaciones de envío y entrega para comunicación directa entre consumidores y comercio.
- Publicación y visionado de noticias y ofertas
- Sistema de notificaciones push tanto como complemento del servicio de mensajería cuando la app está en segundo plano, así como para comunicaciones de otra índole a los usuarios.
- Visualización sobre el mapa y en ficha detallada de la información del comercio actualizada en tiempo real.

El nombre comercial de la app y el dominio del proyecto serán propiedad del financiador del proyecto y/o de la Cámara de Mallorca

El hosting de la solución correrá a cargo del licitador

#### **4.2 Aplicación para comercios**

- Proceso de alta y aceptación de las condiciones del servicio automatizados mediante un sitio web. La firma de los documentos generados debe ser digital utilizando una plataforma de firma con OTP.
- Gestión de perfil del establecimiento: deberá poder añadir y modificar la siguiente información: nombre, categoría, subcategoría, descripción, horario, imágenes, entre otros.
- Programa de fidelización configurable para cada establecimiento.
- Tarjeta regalo virtual: la aplicación permitirá controlar quien canjea la tarjeta, el saldo gastado y pendiente de disfrutar.
- Publicación de anuncios con plantillas predefinidas: el establecimiento podrá visualizar los anuncios subidos previamente, número de usuarios que los han visto, podrán borrarlos.
- Registro de compras mediante escaneo de QR.
- Mensajería instantánea con consumidores indicando cuando el mensaje ha sido recibido por el interlocutor.
- Gestión multi-tienda que permita el cambio fácil de tienda en la app en los casos en que el usuario deba gestionar más de un establecimiento.

#### **4.3 Aplicación para consumidores**

- Visualización de comercios en mapa con filtros que facilite su búsqueda.
- Ficha de comercio con información, valoraciones y saldo acumulado.
- Sistema de valoraciones con comentarios (de 1 a 5) a través de las fichas de cada negocio.
- Historial de compras y saldo.
- Gestión de favoritos.
- Chat con comercios que deberá actualizarse en tiempo real.
- Visualización de anuncios, ofertas o comunicaciones en carrusel que estén cerca de su ubicación, actualizándose de forma automática.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego técnico</b> Número expediente: 25PA01	4
		Fecha: 07 julio de 2025

- Identificación mediante QR en la aplicación de los establecimientos permitiendo, además, la aplicación de los descuentos del programa de fidelización o tarjeta regalo.
- Gestión de perfil, idioma y notificaciones. Además de tener acceso a la sección de tarjetas regalo y contar con un acceso a la política de privacidad y términos de servicio aceptados

## 5. Formación y plan de implementación

El licitador deberá elaborar un plan de implantación y puesta en marcha de la herramienta en los comercios que deberá realizarse de forma presencial acompañando a los establecimientos en el proceso de uso de la herramienta. Además, se deberá garantizar un mínimo de dos visitas comerciales para resolver dudas y fomentar el aprovechamiento de la herramienta.

Los establecimientos deberán tener disponible una línea de asistencia y vía email, operativa en horario laboral, para solucionar incidencias.

El licitador deberá resolver las dudas que surjan entre los usuarios

## 6. Equipo

Deberá contar con un equipo con experiencia y conocimiento en su campo de actuación encargado de elaborar e implantar la herramienta en los establecimientos teniendo el control de la misma y garantizando su viabilidad.