

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ RELATIVA AL SUBMINISTRAMENT DELS DRETS D'ÚS D'UNA PLATAFORMA DIGITAL DE VENDA EN LÍNIA (MARKETPLACE) PER A ALGUNS MERCATS MUNICIPALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA, RELACIONAT AMB EL SUBPROJECTE "APROPANT EL MERCAT: COMPETITIU, DIGITAL I SOSTENIBLE", FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA MITJANÇANT FONDS – NEXT GENERATION EU

Núm. d'expedient: 2023/0028903

- 1) INTRODUCCIÓ
- 2) OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ
- 3) OBJECTIUS DE LA PLATAFORMA
- 4) FASES DE LA POSADA EN MARXA DE LA PLATAFORMA
- 5) OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA
- 6) OBLIGACIONS EN MATERIA DE COMUNICACIÓ DEL PRTR DE L'EMPRESA CONTRATISTA
- 7) CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA
- 8) SUPORT DE LA PLATAFORMA
- 9) FORMACIÓ A PARADISTES I GERÈNCIES DE MERCATS
- 10) DISSENY GRÀFIC I IMATGE CORPORATIVA
- 11) PLA DE DIFUSIÓ PER DONAR A CONÈIXER LA PLATAFORMA
- 12) SUPORT FUNCIONAL
- 13) CONTROL DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL CONTRACTE
- 14) LLIURAMENT I VERIFICACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA PLATAFORMA
- 15) DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

1) INTRODUCCIÓ.

La Gerència de Serveis de Comerç està executant les actuacions associades als Subprojecte “Apropant el Mercat: competitiu, digital i sostenibles” en el marc del Pla de Reecuperació Transformació i Resiliència (PRTR) i finançat amb els fons Next GenerationEU que impulsa el Ministeri d’Indústria, Comerç i Turisme, d’acord amb els antecedents i previsions que consten a l’acte d’inici i a les clàusules 1.1 i 1.2 dels Plecs de Clàusules Administratives Particulars del present expedient de contractació.

Les actuacions que es volen portar a terme mitjançant aquest subprojecte tenen per objectiu completar la transformació digital dels mercats municipals iniciada a l’any 2020, a conseqüència de la crisi sanitària provocada per la Covid-19.

Aquesta actuació s’emmarca dins del subprojecte “Apropant-te el mercat: competitiu, digital i sostenible” que té per objectiu la revitalització i la millora de la competitivitat dels mercats municipals a través de la digitalització, apropant aquests equipaments als consumidors i consolidant el seu paper com a servei públic essencial, sostenible, accessible, de proximitat i de foment del consum responsable i saludable.

En concret, el Subprojecte “Apropant-te el mercat: competitiu, digital i sostenible” s’articula a través de quatre eixos d’actuació i una línia transversal:

1. Eix Primer. Transformació digital i formació.
2. Eix Segon. Distribució de l’última milla.
3. Eix Tercer. Sostenibilitat i economia circular.
4. Eix Quart. Foment del relleu generacional.
5. Línia de treball transversal de seguiment i avaluació.

2) OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

És objecte del present plec definir les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del dret d’ús d’una plataforma de venda en línia (Marketplace) per a alguns mercats municipals de la província de Barcelona que han sol·licitat participar en aquesta actuació del subprojecte, Programa de Cooperació i assistència local al comerç, dirigit als 58 municipis de la província de Barcelona que compten amb aquest servei públic, que sumen un total de 92 mercats¹.



Aquesta actuació anava dirigida a tots els municipis que tenen mercat municipal, però no disposen de plataforma digital de venda en línia, i els mercats que han sol·licitat participar han estat els municipis de:

- Gavà
- Manlleu
- Olesa de Montserrat
- Premià de Mar
- Sant Celoni
- Viladecans

El llistat definitiu de mercats que participaran serà comunicat a l'empresa a la primera reunió de treball prevista en el punt 4 del present document.

La prestació a contractar inclou, d'una forma integral i uniforme, la gestió de l'activitat de venda en línia dels mercats municipals, entesa com un tot, i que integra les següents tasques i prestacions que haurà de realitzar l'empresa:

A.- Tasques inicials que haurà de realitzar l'empresa:

- a) Parametrització de la solució per a cada un dels mercats, inclosos l'adaptació dels processos de negoci necessaris segons els requeriments tecnològics, funcionals, organitzatius i operatius establerts en el punt 7 d'aquest plec de prescripcions tècniques.
 - b) Gestionar les adhesions d'alta inicial dels mercats i paradistes a la plataforma i donar suport als paradistes i personal del mercat en els termes que preveu el punt 7 d'aquest plec.
 - c) Assessorar en l'elecció del domini.
 - d) Implementació i posada en marxa de la Plataforma.
 - e) Publicació de manera privada (pre-producció) per a un número determinat d'usuaris (paradistes) de la Plataforma per control en temps real de l'evolució, tant dels desenvolupaments com dels continguts.
 - f) Proves i ajustos de la plataforma.
 - g) Publicació (producció) de la plataforma.
- Aquestes tasques (des de la c) a la g) estan contemplades en la fase 3 i 4 del punt 4 del PPT.
- h) La formació necessària als paradistes i gestors dels mercats en la utilització de la plataforma, previstos en el punt 9 del present plec.
 - i) Elaboració del disseny gràfic, imatge corporativa i del pla de difusió de la plataforma d'acord amb les previsions als punts 10 del present plec.

¹ <https://cido.diba.cat/subvencions/15667449/programa-especial-de-cooperacio-i-assistencia-local-subprojecte-afectant-te-el-mercat-competitiu-digital-i-sostenible-per-als-anys-2023-2024-diputacio-de-barcelona-gerencia-de-serveis-de-comerc>



Les tasques esmentades es corresponen amb el bloc A del pressupost previst a la clàusula 1.3 del PCAP i les fases I a V del punt 4 del PPT.

B.- Prestacions que haurà realitzar l'empresa durant tota la vigència del contracte:

- j) Facilitar el maquinari necessari per tal de proveir la solució integral proposada.
- k) Cobrir l'allotjament, el manteniment del maquinari i el programari necessari per tal de facilitar les prestacions que conformen, com un tot, la solució integral de gestió a proveir.
- l) Permetre l'accés de tots els usuaris al programari.
- m) Fer-se càrrec de tota la infraestructura necessària per a la prestació d'acord amb el model de prestació conegut com a Software as a Service (SaaS).
- n) Gestionar les adhesions d'alta i baixa dels nous paradistes a la plataforma, un cop aquesta estigui en funcionament, en els termes que es preveuen en el punt 8 d'aquest plec.

Les prestacions esmentades es corresponen amb el bloc B del pressupost previst a la clàusula 1.3 del PCAP i la fase VI del punt 4 del PPT.

C.- Tasques que haurà de realitzar l'empresa un cop la plataforma estigui en funcionament:

- o) Oferir el suport funcional i continu durant tota la vigència del contracte per resoldre les incidències, consultes o problemes que siguin reportats pels tècnics de la Diputació de Barcelona en els termes que preveu el punt 12 del present plec.

Aquesta prestació es correspon amb el bloc C del pressupost previst a la clàusula 1.3 del PCAP.

3) OBJECTIUS DE LA PLATAFORMA

La plataforma ha de contribuir a:

- Ampliar els canals de comercialització dels titulars de les parades dels mercats municipals arribant a una tipologia de clientela que per horaris o disponibilitat no poden realitzar la compra presencial al mercat.
- Digitalitzar els mercats municipals, evitant així la bretxa tecnologia existent en el sector de la distribució comercial.

La plataforma actuarà com a activitat de foment per a reactivar l'activitat econòmica del sector comercial dels municipis. Per aquest motiu, la plataforma ha de permetre la compravenda de productes o serveis a través de mitjans electrònics, completant la compra a través de l'ordinador, tableta o mòbil. A més, ha de preveure un sistema d'anàlisi i recollida de dades que permeti obtenir indicadors sobre el funcionament i rendiment comercial dels mercats municipals i les seves parades associades a la plataforma per oferir als paradistes.

Es tracta de mantenir el caràcter voluntari d'adhesió a la plataforma per part dels paradistes, donat que l'objectiu del projecte es sumar tantes parades a la plataforma com sigui possible de manera que en cada mercat hi hagi una oferta representativa dels diferents tipus de producte (peix i marisc, fruita i verdura, aviram i ous, cansaladeria-xarcuteria, carnisseria, pesca salada i conserves i llegums i plats preparats).

4) FASES DE LA POSADA EN MARXA DE LA PLATAFORMA

La posada en marxa de la Plataforma Marketplace s'ha planificat en les següents fases:

Fase I:

En el termini màxim d'una setmana des de la signatura del contracte, la Gerència de Serveis de Comerç convocarà a l'empresa a una reunió inicial per lliurar la següent informació dels mercats municipals participants:

- Nom del mercat.
- Municipi.
- Adreça.
- Persona de contacte.

Fase II:

En el termini màxim de 2 setmanes des de la reunió inicial, l'empresa haurà d'enviar a la Gerència de Comerç el Pla de treball de com executarà les prestacions objecte del contracte en tots els mercats, indicant el calendari, la metodologia i el sistema de seguiment que implantarà.

Una vegada validat amb la GSC el pla de treball, l'empresa contractista contactarà amb cadascun dels mercats; assessorarà en l'elecció del domini; captarà les adhesions a la plataforma, i realitzarà proves i ajustos per a la publicació de la dita plataforma.

Fase III:

Desenvolupament i validació de la plataforma Marketplace.

Durant aquesta fase es desenvoluparà la plataforma, en un període màxim de quatre setmanes, segons els requeriments contemplats en el punt 6 d'aquest plec i finalitzarà amb l'entrega de la plataforma en un entorn de proves, incloent ajustaments i personalitzacions d'imatge de la plataforma. També inclou la recopilació d'imatges gràfiques (fotografies) i la pròpia càrrega de continguts inicials que nodriran el Marketplace (productes i parades).

Fase IV:

Posada en marxa de la plataforma digital de venda en línia (marketplace).

Aquesta fase finalitzarà amb l'entrega definitiva de la plataforma, un cop validada i sigui accessible per a tots els paradistes i personal tècnic, complint amb els requisits funcionals demandats.

Aquesta fase inclourà la proposta de disseny gràfic de la plataforma i la presentació del pla de difusió de la mateixa, inclosos en els punts 10 i 11 d'aquest plec.

Fase V:

Formació per al tractament de dades per part dels paradistes.

La formació estarà adreçada a tots aquells paradistes que vulguin donar-se d'alta en la plataforma de venda en línia, amb la finalitat de millorar el rendiment del seu negoci.

L'empresa haurà de realitzar aquesta formació en els termes que preveu el punt 9 del present plec.

Les dades mínimes que s'han de posar a disposició dels paradistes són les següents:

- facturació de les compres,
- nombre de clients que realitzen les seves compres mitjançant la plataforma digital de venda en línia,
- nombre de nous clients que realitzen les seves compres mitjançant la plataforma,
- nombre de comandes que realitzen les seves compres mitjançant la plataforma,
- nombre d'enviaments realitzats a la plataforma,
- tiquet mitjà de compra.

Les tasques corresponents a les fases de la I a la V es realitzaran en el termini màxim de 14 setmanes que preveu la clàusula 1.5 del PCAP.

Fase VI:

Una vegada implementada la plataforma, l'empresa s'encarregarà de la gestió i actualització de la plataforma a nivell de continguts, versions de software i seguretat, durant tota la vigència del contracte.

L'empresa contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació de la solució: del programari, tant a nivell de servidor com de client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada), i del dret d'ús.

5) OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

En totes les tasques que s'han de dur a terme per a la parametrització i disseny gràfic de la Plataforma, l'empresa haurà de tenir en compte la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona, i s'han de fer servir els logotips apropiats d'acord amb els manuals d'identitat gràfica que proporcionarà la Diputació de Barcelona i que es poden consultar a: <https://imatgecorporativa.diba.cat/>. La Diputació acompanyarà a l'empresa contractista en la interpretació d'aquests manuals).

Així mateix, s'hauran d'incorporar els corresponents logotips i seguir els manuals d'Identitat Visual del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, que proporcionarà la Diputació de Barcelona i que estan disponibles a: <https://www.diba.cat/web/next-diba/recursos/identitat-visual-ngeu>. La Diputació acompanyarà a l'empresa contractista en la interpretació d'aquests manuals.

Una vegada s'aprovi el disseny proposat, l'empresa l'haurà d'implementar sobre la infraestructura seleccionada. Tot i això, es podran proposar prototips adaptats als diferents participants en l'actuació, si es considera necessari.

L'empresa contractista haurà de realitzar informes mensuals per a cada mercat municipal participant sobre la implementació de la plataforma.

L'empresa contractista haurà de:

Comptar amb una estructura i organització adequada per executar, amb eficàcia, les prestacions objecte del contracte.

- Designar una persona referent per part de l'empresa que sigui responsable del seguiment i supervisió del compliment de les condicions establertes en aquest plec, que exercirà la funció d'interlocució única entre la Diputació de



Barcelona i el personal tècnic dels ajuntaments o responsables dels mercats.

- Informar de manera immediata a la Diputació de Barcelona i al personal tècnic dels ajuntaments o responsables de mercats davant qualsevol incidència que afecti el desenvolupament de l'actuació.

6) OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE COMUNICACIÓ DEL PRTR DE L'EMPRESA CONTRATISTA

L'empresa contractista es compromet a:

- L'adopció dels compromisos d'obligat compliment en matèria de comunicació, encapçalaments i logos, de tal manera que totes les actuacions de comunicació relacionades amb els treballs derivats d'aquest Subprojecte incorporaran els logotips oficials del PRTR, Unió Europea- NextGenerationEU, així com de la resta d'organismes i entitats convocants, participants i executores quan escaigui, i vetllaran pel compliment de la resta d'obligacions establertes per l'Ordre 1030/2021 i als materials i guies que se'n derivin.
- En totes les actuacions de comunicació relacionades amb el PRTR es deixarà constància que es tracta d'una actuació finançada per "la Unió Europea-Next Generation-EU", garantint que tots els destinataris finals coneixen l'origen del finançament.
- Per tal d'assegurar la correcta execució d'aquestes obligacions en l'ús i tractament de la imatge del PRTR, s'hauran de seguir les pautes del "Manual d'Identitat Visual del PRTR" elaborat per la Diputació de Barcelona i es requerirà que tot element gràfic i tots els treballs presentats pels contractistes i/o subcontractistes que se'n derivin d'aquest contracte compleixin amb els requeriments visuals i de publicitat del PRTR i òrgans convocants i comptin amb la validació prèvia per part de la Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional de la Diputació de Barcelona.

7) CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA

La plataforma que l'empresa ha de posar a disposició dels mercats municipals ha de complir amb les característiques mínimes següents:

7.1 Requeriments mínims

- Ha d'estar desenvolupada sota la premissa del codi obert, assegurant possibles millores, integracions i desenvolupament futurs, així com l'ús d'eines open source.

Tanmateix, en el cas que es consideri imprescindible l'ús de software o eines propietàries, l'empresa proporcionarà la provisió de les llicències del software associat a la prestació del servei de manera perpetua, amb infinits usuaris i hauran d'estar incloses en el preu.

- S'allotjarà en un entorn cloud, i la seva contractació serà a càrrec de l'empresa així com, totes les tasques de tramitació i gestió d'alta, l'assessorament i formació del personal que s'encarregui de la infraestructura.
- Ha de ser transaccional, no únicament informativa, incorporant una passarel·la de pagament amb suport per diferents modalitats de pagament i la integració amb empreses de logística, si s'escau, per gestionar l'avís de recollida de forma automatitzada.
- Ha de ser estable i comptar amb una sèrie de mòduls parametrizables en el que ha d'existir com a mínim els següents: (1) un mòdul e-commerce (pels clients on fer la compra), (2) un mòdul pels paradistes dels mercats municipals (on actualitzar la seva oferta i interactuar amb els clients) i (3) un mòdul per a la gerència del mercat (en el que realitzar les gestions relatives al conjunt del mercat: alta o baixa de parades,...).
- Ha de disposar d'una interfície personalitzada a la imatge institucional que es desitgi i adaptable a qualsevol dispositiu d'accés a internet (tecnologia "Responsive").
- Ha de permetre l'accés remot a través de connexions de diferent qualitat, pel que és necessari que la volumetria de dades necessàries per navegar per ella sigui adient a qualsevol dispositiu. La plataforma estarà optimitzada i complirà amb els estàndards de velocitat Core web Vitals, per tal que l'experiència de càrrega per a l'usuari sigui el més àgil possible. S'haurà de mantenir un temps de resposta adient en condicions de càrrega mitja, tant en la part de gestió interna, com per als accessos dels professionals participants en aquesta plataforma. D'acord amb el nivell de servei (ANS), amb disponibilitat de servei de 99,9%, i ha de la carga que tindrà en moments que es posi en marxa qualsevol campanya de promoció per part dels administradors. Temps de resposta a les peticions web de menys de 3s en percentil 95.
- Ha d'estar connectada amb Google Analytics per tal de reportar automàticament estadístiques que permetin la realització d'informes.
- Ha de complir amb el marc legal i ser adaptable als canvis normatius respecte al comerç electrònic i transaccions segures, protecció de dades i de seguretat.

- Accés per https, no s'han d'emmagatzemar les contrasenyes en clau, es portarà un control d'accessos i haurà d'estar monitoritzada i gestionada davant de possible atacs.
- La plataforma permetrà gestionar la política de privacitat, condicions legals i política de cookies. Haurà de permetre la instal·lació de cookies en els dispositius dels clients, a tal fi que es pugui recopilar informació dels clients i el seu ús de la plataforma.
- La passarel·la de pagament segura integrada al Marketplace haurà d'incloure un pagament segur.
- La plataforma complirà amb els requisits GDPR. La plataforma haurà de complir amb la normativa vigent respecte la recopilació i tractament de les dades dels usuaris, inclosos:
 - El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
 - La Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
 - Qualsevol altra disposició indicada per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades" (AEPD) o l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades" (APDCAT).
- Ha de garantir l'accessibilitat a tot tipus de persones, ja siguin amb algun tipus de minusvàlua visual o bé de falta de capacitats digitals. Així doncs, es requerirà que compleixi amb els requisits d'accessibilitat dels espais web i aplicacions establertes en el Reial Decret 1112/2018 i/o en les seves possibles actualitzacions.
 - L'aplicació haurà de complir les normes d'accessibilitat WCAG1.O. nivell AA com a mínim.
- Disposarà d'un manual d'usuari, per a la configuració de productes i/o serveis.
- Ha de permetre les funcionalitats de venda creuada, fórmula que s'utilitzarà per vendre productes de la web de forma relacional. Mentre el client està mirant una fitxa de producte li apareixen altres productes relacionats de la web, tant siguin complementaris, com similars.

Altres requisits que ha de tenir en compte l'empresa en relació a aquesta modalitat (Software as a Service) són:

- La infraestructura per oferir la solució ha d'estar allotjada en territori de la UE.
- No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat, una vegada finalitzat el contracte.

- L'empresa contractista estarà obligada a realitzar una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures.

7.2 Requeriments funcionals

La Diputació de Barcelona serà l'encarrega de subministrar al contractista el domini de cadascú dels mercats on es desenvolupi la plataforma.

La plataforma ha de disposar dels següents mòduls:

7.2.1. Mòdul e-commerce

En el cas de la interfície pels clients, la plataforma ha de comptar amb les següents funcionalitats:

- Una àrea privada per a l'usuari, en què poder donar-se d'alta i baixa fàcilment de la plataforma, i en la qual poder canviar la seva contrasenya, mètodes de pagament i dades personals (correu electrònic, telèfon, adreces d'enviament i adreça d'enviament per defecte).
- Un servei d'atenció al client gestionat pel proveïdor de la plataforma, accessible tant per telèfon com per correu electrònic, i amb el qual els clients puguin resoldre els seus dubtes i completar les seves compres. Addicionalment es preveu un apartat de FAQs.
- La possibilitat d'establir preferències sobre els productes a adquirir, mitjançant un desplegable personalitzat segons el producte (per exemple, gruix del tall a l'hora d'adquirir peix, o el grau de maduresa de la fruita), així com un camp d'observacions en què poder anotar qualsevol altre matís que el client pugui tenir sobre els productes que desitja.
- L'agrupació dels productes de diferents parades del mercat en una sola comanda, evitant així costos addicionals en l'enviament o facilitant la recollida de la comanda en el propi mercat.
- Visualització de l'aparador web atractiu, usable i personalitzat (mostra dels productes vistos recentment, o els més vistos).
- Presentació del catàleg intuïtiu: descripció, capacitat per fotografies i vídeo, si s'escau, detalls del producte, preu, selecció de quantitats, política de devolucions.
- Un sistema de pagament que accepti diferents mètodes de pagament (mínim amb targeta de crèdit/dèbit), que permeti guardar targetes a l'àrea privada de l'usuari (per agilitzar futures compres), i que permeti bescanviar codis de descompte, o monedes locals.
- La possibilitat de personalitzar el lliurament de les comandes, podent escollir tant la ubicació de la recollida/entrega (entre l'opció de recollir-la en un punt de conveniència habilitat pel mercat o d'enviar-la a domicili, opció per a la qual



l'usuari podrà definir una adreça d'enviament o escollir alguna de les predeterminades en la seva àrea privada) com l'horari de recollida/entrega.

- La seva integració amb el possible servei de recollida a través de taquilles disposades als propis mercats municipals.
- Un cercador que permeti navegar per producte (mostrant tots els productes de la mateixa família o tipologia d'entre els diferents llocs del mercat) o per lloc (mostrant tots els productes d'aquell lloc en concret).
- Un carretó de la compra, en el qual es puguin anar guardant els productes que es desitgin adquirir abans de la seva adquisició final, per facilitar la compra dels clients.
- Un historial de compra amb les anteriors adquisicions i la possibilitat de configurar llistes de compra predefinides, amb l'objectiu de facilitar les següents futures compres.
- Un sistema d'avaluació dels llocs del mercat municipal, del conjunt del mercat, i de la pròpia plataforma digital, amb un camp d'observacions en què poder anotar qualsevol explicació addicional que es vulgui donar sobre l'avaluació.

7.2.3 Mòdul paradistes

En el cas de la interfície per als paradistes, la plataforma ha de comptar amb les funcionalitats següents:

- Gestió de la informació de l'aparador. Un espai propi dins de la plataforma, en què poder modificar la seva oferta de productes (eliminar o afegir referències, modificar els preus) de forma àgil i amb els mínims coneixements tècnics.
- Gestió del catàleg: arbre de categories, definició de la descripció de cada producte (imatges i vídeo), dimensió i pes de cada producte per calcular i determinar el cost de l'enviament.
- Gestió de l'estoc: introducció de productes que es troben a la venda d'acord amb l'estoc físic del professional.
- Gestió d'ofertes i descomptes. La possibilitat de generar codis de descompte i de definir els criteris a complir pels clients per obtenir-los (consums superiors a una quantitat determinada, compres realitzades en determinades dates, campanyes especials de certs productes).
- Gestió de productes destacats: agregar o eliminar productes de la secció de productes destacats mostrats en l'aparador de la plataforma digital de venda en línia.
- Gestió dels clients: registre i accés a la seva informació per la seva consulta, modificació i baixa.
- Gestió de la comanda:
 - Enviament (preparació, en repartiment, entregat)
 - Pagament (esperant pagament, errada de pagament, pagament acceptat remotament, pagament efectuat, pagament retornat)

- Comanda (cancel·lada, en curs, servida).
- Recepció i freqüència d'actualització de la informació de les comandes als paradistes: determinació dels canals pels quals els paradistes reben les comandes provinents de la plataforma (whatsapp, e-mail, o similars) així com la freqüència d'actualització d'aquesta informació.
- Un quadre de comandament, en què poder consultar els indicadors de rendiment del seu negoci a la plataforma digital.
- Un espai que aglutini la informació sobre l'ús de la plataforma, en què el proveïdor de la plataforma faciliti un manual d'usuari, i en cas d'haver realitzat una formació per mitjans electrònics als paradistes, el material d'aquesta formació (presentacions, vídeos, tutorials, o altres tipus de metodologia.).
- Un servei d'atenció als paradistes gestionat pel proveïdor de la plataforma, accessible tant per telèfon com per correu electrònic, i amb el qual els paradistes puguin resoldre els seus dubtes sobre el funcionament de la plataforma.

7.2.3 Mòdul gerència del mercat

En el cas del mòdul de la gerència del mercat, la plataforma ha de comptar amb les següents funcionalitats:

- Permetre autoritzar als professionals participants, activar o desactivar comptes o productes, enviar informació i/o enquestes així com obtenir informació estadística de la plataforma i accedir a la seva configuració.
- L'administrador de la plataforma podrà fer comunicacions massives als professionals participants ja sigui per correu electrònic o directament a la plataforma, segmentant prèviament qui ha de rebre la informació, així com exportar les dades dels professionals, productes o serveis registrats.
- Un quadre de comandament, en què poder consultar els indicadors de rendiment del conjunt del mercat a la plataforma digital.

7.3 Integració tecnològica amb armaris multi-temperatura

La plataforma haurà de permetre integrar-se amb les funcionalitats dels sistemes d'armaris multi temperatura i garantir la seva operativitat, en el cas que el mercat disposi d'aquest sistema de recollida de comandes.

Els armaris disposaran d'una API (interface de programació d'aplicacions) per tal de poder realitzar la integració a la plataforma. Aquesta interface haurà de permetre conèixer la disponibilitat de consignes als mercats i fer-ne el control d'ús.

La connexió dels armaris haurà de realitzar-se a través d'un router inalàmbric o altres alternatives existents (targeta SIM) que es connecti a la xarxa de dades mòbils.

8) SUPORT DE LA PLATAFORMA

8.1 Atenció als paradistes

L'empresa s'encarregarà de l'atenció als paradistes i haurà d'habilitar diferents canals de comunicació:

Obligatoris:

- telèfon d'atenció al paradistes,
- correu electrònic de contacte específic per paradistes.

Opcionals:

- Altres canals com Whatsapp.

L'horari de servei d'atenció al paradistes serà com a mínim de:

- De dilluns a divendres no festius de 9 a 18 hores.
- Dissabtes de 10 a 15 hores.

8.2 Alta i gestió de mercats

L'empresa s'encarregarà de gestionar l'alta dels mercats a la plataforma, creant la informació i estructura inicial del mercat.

L'empresa informarà a la Gerència de Serveis de Comerç del seguiment dels mercats donats d'alta.

8.3 Alta i gestió dels paradistes

L'empresa s'encarregarà de gestionar l'alta inicial dels paradistes dels diferents mercats a la plataforma.

L'empresa crearà la informació i estructura inicial dels paradistes, carregant i publicant el catàleg inicial de productes, que permetrà la classificació dels productes en categories, podent assignar un producte en més d'una categoria. Exemple: Categoria 1 Fruita i també en categoria 2: Productes de proximitat, ecològic o d'altres.

L'empresa informarà a la Gerència de Serveis de Comerç del seguiment dels paradistes donats d'alta a la plataforma dintre del seu pla de desplegament, i les baixes si fos el cas.

9) FORMACIÓ A PARADISTES I GERÈNCIES DE MERCATS

Per tal de garantir el correcte ús de la plataforma, l'empresa realitzarà una formació bàsica adreçada als paradistes i la gerència del mercat sobre les capacitats i eines a la seva disposició a la plataforma, especialment pel que fa a la modificació de l'oferta de productes dels paradistes (productes, descripcions, preus, imatges).

El contractista facilitarà materials i recursos online, per tal de dur a terme la formació bàsica per mitjans electrònics als paradistes i personal tècnic dels mercats municipals.

10) DISSENY GRÀFIC I IMATGE CORPORATIVA

La Gerència de Serveis de Comerç facilitarà a l'empresa les següents aplicacions:

- Proposta de nom i de missatge comunicatiu per a la plataforma.
- Adaptació gràfica de les capçaleres, footer i homepage.
- Displays adaptats a les xarxes socials Instagram i Twitter.

Una vegada s'aprovi el disseny proposat, l'empresa contractista l'haurà d'implementar sobre la infraestructura seleccionada. Tot i això, es podran proposar prototips adaptats als diferents participants en l'actuació, si es considera necessari.

El contractista haurà d'assessorar en el nom del registre de dominis de la plataforma.

El contractista haurà de garantir el compliment dels compromisos en matèria de comunicació, encapçalaments i logos que conté l'art. 9 de l'Ordre 1030/2021 i que se'n derivin del "Manual d'Identitat Visual del PRTR" elaborat per la Diputació de Barcelona en tots els materials o suports que es facin servir (material tant físic com digital formatiu, comunicatiu, lloc web, xxss, jornades, instruments jurídics, projectes).

11) PLA DE DIFUSIÓ PER DONAR A CONÈIXER LA PLATAFORMA

L'empresa haurà d'elaborar un pla de difusió per a donar a conèixer la plataforma digital de venda en línia (difusió xarxes socials, jornades, webinars i actes presencials). Tot amb la supervisió i coordinació de la Gerència de Serveis de Comerç i de cadascun dels ajuntaments participants.

Les accions de difusió s'adreçarà tant a la clientela habitual dels mercats com al públic potencial, però no clients habituals dels mercats.

L'empresa inclourà en el pla de difusió un mínim de 25 hores presencials, a cada mercat, per promocionar la plataforma marketplace. L'empresa serà la responsable de gestionar els permisos necessaris per realitzar aquestes activitats presencials.

12) SUPORT FUNCIONAL

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de la plataforma, el contractista oferirà un suport funcional que es configura com una part variable del contracte, que comprendrà:

- El suport continu durant tota la vigència del contracte per resoldre les incidències, consultes o problemes que siguin reportats pel personal de la Diputació de Barcelona, que es contempla en una bossa de 420 d'hores.
- El seguiment d'aquest suport funcional es farà mitjançant informes semestrals que presentarà l'empresa contractista per al control d'hores consumides de la bossa.

13) CONTROL DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El seguiment i coordinació del contracte serà conduït per una Comissió Tècnica amb la següent representació:

- El responsable del contracte que preveu la clàusula 2.18 del PCAP, que assumirà la direcció de les prestacions previstes en el present contracte o persona en qui delegui.
- Personal tècnic representant de la Diputació de Barcelona.
- Personal tècnic dels ajuntaments i/o mercats municipals objecte de les actuacions.

Es realitzaran diferents tipus de reunió de seguiment i coordinació, amb l'objectiu de garantir el bon desenvolupament dels treballs:

- Reunions amb el personal tècnic representant de la GSC de la Diputació de Barcelona.
 - Aquestes reunions seran necessàries per al seguiment global del contracte, i es realitzaran de forma mensual, online, tret de la primera reunió inicial, que serà presencial a les dependències de la Diputació de Barcelona.
- Reunions particulars amb el personal tècnic dels ajuntaments i/o mercats municipals objecte de les actuacions.

- Aquestes reunions seran necessàries per al seguiment i implementació de l'actuació en cada mercat municipal, i es realitzaran a mesura que es requereixi per al correcte desenvolupament dels treballs.

Així mateix, es realitzarà el seguiment dels procediments en el marc del desenvolupament de la funció de control de gestió, per assegurar que es compleix l'estàndard mínim en relació amb els indicadors, fites i objectius establerts en les Ordres HFP/1030/2021 i HFP/1031/2021, de 29 de setembre, amb especial atenció als principis de gestió d'etiquetatge verd i digital, lluita contra el frau, la corrupció i el conflicte d'interès, el doble finançament, les mesures de control per al correcte compliment del principi de no causar un dany significatiu al medi ambient (DNSH), l'obligació de compliment de les obligacions d'informació previstes a l'art.8.2 de l'Ordre 1030/2021, l'obligació del contractista i dels subcontractistes d'aportar la informació relativa al titular real del beneficiari final dels fons en la forma prevista a l'art.10 Ordre 1031/2021, l'obligació de complementació de la Declaració d'Absència de Conflicte d'Interès (DACI) per a totes les persones obligades, la conservació de documentació, d'acord amb el que disposa l'art.132 del Reglament Financer i el compliment dels compromisos en matèria de comunicació, encapçalaments i logos que conté l'art. 9 de l'Ordre 1030/2021 i que se'n derivin del "Manual d'Identitat Visual del PRTR" elaborat per la Diputació de Barcelona.

14) LLIURAMENT I VERIFICACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA PLATAFORMA

La Gerència de Serveis de Comerç facilitarà a l'empresa contractista el llistat definitiu dels mercats on instal·lar i posar en funcionament la plataforma de Marketplace en els mercats municipals, d'acord amb el previst a la clàusula 2 del present plec.

L'empresa s'obliga a instal·lar i posar en funcionament la plataforma de Marketplace en els mercats municipals en el termini màxim establert en la clàusula 1.5 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Un cop instal·lat es comprovarà que la plataforma de Marketplace en els mercats municipals funcionen correctament d'acord amb el previst a la punt 2 del present plec i es formalitzarà l'acte de recepció per part del personal tècnic de la gerència i el personal tècnic d'Intervenció.

15) DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

A la finalització de la implementació de la plataforma marketplace, en cada mercat, l'empresa haurà de proporcionar la següent documentació:

- Manual d'ús de la Plataforma.
- Materials del Pla de formació.
- Pla de difusió per donar a conèixer la plataforma.

Preferiblement els lliurables seran en format digital, en cas de que s'hagi de fer alguna impressió seran sempre les estrictament necessàries en paper reciclat i/o certificats FSC.

- Els lliurables incorporaran sempre la identitat visual del PRTR.

L'empresa contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació associada al contracte, lliurada en format electrònic.

Així mateix, un cop finalitzat el servei, l'empresa contractista haurà d'eliminar qualsevol document, còpia o fitxer temporal que hagi pogut utilitzar durant l'execució del contracte i que contingui dades de caràcter personal.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0028903
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT expedient de contractació relatiu al subministrament del dret d'ús d'una plataforma digital de venda en línia (marketplace) per a alguns mercats municipals de la província de Barcelona.
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Sergi Vilamala Bastarras (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	13/12/2023 14:07

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
27e80acf41f12e7a62af	https://seuelectronica.diba.cat	

