



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte: **Contracte dels serveis de disseny, desenvolupament i posada en funcionament de diferents solucions tecnològiques per a la transformació digital i ecològica del teixit comercial local d'Amer dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat pels fons Next Generation EU**

Expedient: **X2024000867**

Clàusula 1.- Justificació de la necessitat

Els establiments comercials locals d'Amer ofereixen un ventall de productes variats i amplis, els quals són un motiu més per passejar de manera agradable per la vila i especialment pel nucli històric, ja que aquestes botigues tenen el seu propi caràcter i segell, diferenciant-se de les grans superfícies comercials i de les plataformes en línia.

No obstant això, s'enfronten a un repte imminent relacionat amb el relleu generacional, amb les dificultats per coordinar l'oferta comercial de la vila i per cohesionar el teixit productiu local.

Actualment, la vila d'Amer compta amb un comerç compost majoritàriament per petits comerços d'alimentació, moda i complements, articles de la llar i altres. També hi ha diferents professionals que ofereixen serveis en locals, com per exemple, restaurants, perruqueries, acadèmies, arquitectes, professionals de la salut, psicòlegs i altres).

L'Ajuntament d'Amer ha rebut finançament dels fons NGEU per dur a terme el projecte "*AMER CAP A UN NOU MODEL COMERCIAL: TRANSFORMACIÓ DIGITAL I ECOLÒGICA, MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT I FOMENT DEL RELLEU GENERACIONAL*", que inclou un total de 12 actuacions per l'enfortiment de la seva activitat comercial tot millorant l'accessibilitat des de diferents perspectives.

Aquestes actuacions abasten 5 àmbits: transformació digital del comerç local, digitalització de la cadena de subministrament i traçabilitat de productes, sostenibilitat i economia circular, sensibilització i formació, i inversions a la via pública.

Concretament, l'àmbit de transformació digital del sector comercial inclou dur a terme el disseny tecnològic, desenvolupament i implementació d'una solució digital composta per diversos mòduls i aplicacions que permetran transformar el model d'activitat comercial i de serveis del poble d'Amer, incrementant la competitivitat de les empreses ubicades al municipi mitjançant la digitalització.

Tanmateix, aquest àmbit està estretament relacionat amb l'àmbit de digitalització de la cadena de subministrament i traçabilitat de productes així com amb l'àmbit de sensibilització i formació per a la transformació digital. Per tant, la solució digital



composta per aplicacions i plataformes en línia va acompanyada d'actuacions relacionades amb aquests àmbits també.

Gràcies a les solucions tecnològiques implementades, els professionals, comerciants i productors de productes alimentaris frescos podran interactuar i col·laborar en la distribució de productes de proximitat i, alhora, obtindran un millor coneixement sobre les necessitats dels clients i sobre els productes que ofereix el sector, permetent-los ampliar la seva gamma de productes.

A més de generar una xarxa comunicativa i col·laborativa entre els productors locals, comerços i proveïdors de serveis, la solució digital fomentarà la connexió entre administració, ciutadania, visitants, entitats i teixit comercial de la Vila.

Les solucions tecnològiques aniran acompanyades de formació en dues línies: en primer lloc, sobre com treure profit i com usar les solucions desenvolupades i, en segon lloc, formació específica per als comerciants en relació a la gestió de xarxes socials, màrketing digital i en l'ús d'eines digitals que fomentin el relleu generacional dels comerços.

Clàusula 2.- Justificació de la no divisió en lots

Aquest contracte no es divideix en lots ja que donades les seves característiques faria l'execució de les tasques encarregades excessivament difícil i més onerosa des del punt de vista tècnic.

La seva eventual separació implicaria exigir una coordinació, planificació dels treballs i integració entre aplicacions que, per assegurar la qualitat, resultaria desproporcionada per a les finalitats del contracte.

Per aquests motius, es conclou que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la qualitat en l'execució dels treballs i l'eficiència i proporcionalitat en l'assignació dels recursos públics.

Clàusula 3.- Objecte del contracte

L'objecte de les actuacions a contractar consisteix en la prestació dels serveis de disseny, desenvolupament, implementació, integració, posada en marxa i formació als usuaris de diferents solucions digitals en modalitat SaaS (Software as a Service) i app mòbil, amb l'objectiu de transformar el model d'activitat comercial i de serveis del poble d'Amer, incrementant la competitivitat de les empreses ubicades al municipi mitjançant la digitalització.



Concretament, consistirà en obtenir i posar en funcionament les següents solucions:

- Portal web comercial amb tour virtual 360° de la zona comercial (entesa com la zona compresa per la plaça de la Vila, plaça Llevadora Carme Grau, plaça Sant Miquel, carrer Narcís Junquera, carrer Sant Miquel, carrer Sant Benet, carrer d'Avall, avinguda Barcelona i passatge que connecta l'avinguda Barcelona amb l'avinguda de la Selva) i geolocalització dels comerços i productors locals de la vila d'Amer.
- Espai virtual col·laboratiu a disposició dels establiments inclosos en el portal anterior per a l'intercanvi d'informació, l'optimització de la cadena de subministrament i la traçabilitat de productes de proximitat.
- Solució de digitalització del tiquet de compra integrada amb les dades del portal, preferiblement en format app mòbil.
- Solució digital per a la gestió i reserva d'un vehicle elèctric per part dels comerciants de la vila, per al repartiment de les compres. Pot desenvolupar-se com a app mòbil, integrada amb les dades dels comerços del portal web, o com a mòdul addicional del propi portal web.
- Sensibilització i formació en l'ús i gestió de xarxes socials i màrketig digital, així com en l'ús de les solucions desenvolupades en els punts anteriors.

Clàusula 4.- Treballs a realitzar

4.1. Creació d'una nova pàgina web comercial interactiva amb tour virtual 360° i geolocalització dels comerços d'Amer.

L'estratègia de transformació digital del teixit comercial d'Amer es basa en la creació d'un nou portal web amb enfocament comercial, que estarà enllaçat amb la web del municipi www.amer.cat, i que oferirà als visitants un «tour virtual» per la zona comercial de la vila, amb els comerços geolocalitzats en un mapa interactiu, fomentant així que els visitants virtuals es converteixin en visitants presencials i comprin als establiments.

Aquest portal ha d'estar dissenyat per mostrar els mitjans propis i socials següents de cada negoci: fitxes geolocalitzades dels comerços i empreses (principal element de reputació digital), pàgina web (principal element de visibilitat digital), canal de missatgeria instantània, les xarxes socials de les que disposin els comerços (enfocades cap a la construcció d'una comunitat entorn del negoci), aplicacions informàtiques utilitzades pel comerç dedicades a oferir serveis afegits si es dona el cas.



Descripció de funcionalitats que haurà de tenir el portal:

Rol visitant (sense registre)

- Poder realitzar cerques dels establiments per tipologia de productes que ofereixen, per ram professional o especialització, per horari d'obertura i per serveis complementaris que ofereixen, com per exemple, lliurament a domicili o possibilitat de rebre assessorament previ a la compra sense cost via WhatsApp.
- Veure en un mapa els diferents establiments i comerços locals geoposicionats. Poder ampliar el zoom del mapa i desplaçar-se pel mateix.
- Poder veure la informació principal (nom, tipologia i productes) dels establiments quan l'usuari passa el ratolí per sobre de cada establiment marcat en el mapa, amb un enllaç a la fitxa completa de l'establiment.
- Poder visualitzar, mitjançant el programa 3D Vista o similar, com és la zona comercial d'Amer, realitzant una visita virtual en 360°.

Rol client

- Possibilitat d'afegir comentaris virtuals després d'una compra.
- Possibilitat de consultar l'històric de les seves compres al municipi sempre que s'hagi utilitzat l'opció del tiquet electrònic, indicant la data, comerç i productes.

Rol comerciant:

- Poder modificar tota la informació del seu establiment.
- Poder publicar a l'espai de notícies, novetats i campanyes publicitàries.
- Poder promocionar determinats productes (en oferta, promoció, descomptes).
- Possibilitat d'emetre xecs regal.
- Possibilitat d'enviar el tiquet de compra en format digital a la bústia del client o mitjançant l'app que es descriu al punt 4.3.

Rol Ajuntament:

- Poder publicar notícies d'interès general per qualsevol visitant.
- Poder adreçar comunicacions només visibles pels comerciants amb l'objectiu de coordinar campanyes comercials i promoure accions conjuntes.

Arquitectura de la solució

La solució implementada ha de ser desplegada al núvol en un servei de hosting i lliurada «claus en mà» a l'Ajuntament. Pot tenir l'arquitectura que l'empresa desenvolupadora decideixi però haurà de ser portable a altres solucions de hosting



més habituals del mercat i haurà d'anar acompanyada d'un manual d'instruccions complet per poder-la moure de proveïdor de serveis amb seguretat.

L'empresa adjudicatària realitzarà la parametrització inicial de seguretat i la creació de perfils i usuaris pel total d'establiments de la zona comercial de la vila d'Amer (quantificats en 27, podent-se exigir en virtut del present contracte un màxim de 35 comerços sense cost extraordinari per aquesta administració).

Documentació a lliurar

Caldrà lliurar a l'Ajuntament els següents manuals d'instruccions:

- Per l'Ajuntament:
 - Instruccions per crear i administrar usuaris i rols
 - Especificació de com migrar l'aplicació a un altre servei d'allotjament d'aplicacions web
 - Instruccions per crear comunicacions adreçades als comerciants i a la ciutadania
 - Instruccions per mantenir les aplicacions del nucli degudament actualitzades i protegides contra vulnerabilitats
- Pels establiments: Instruccions completes relacionades amb les funcionalitats descrites amb captures de pantalla i exemples pràctics
- Pels usuaris finals (clients): Instruccions per navegar i comentar.

4.2. *Espai virtual col·laboratiu a disposició dels establiments inclosos en el portal anterior per a l'intercanvi d'informació, l'optimització de la cadena de subministrament i la traçabilitat de productes de proximitat.*

Relacionat amb el portal web anterior, i amb l'objectiu de donar eines als comerciants per interactuar i col·laborar per planificar el lliurament de comandes i la comercialització de productes frescos i de proximitat, es desenvoluparà un espai virtual integrat en el portal descrit en el punt 4.1 que oferirà les següents funcionalitats:

- Intercanvi bidireccional de missatges entre usuaris amb rol comerciant.
- Espai de xat comunitari on es puguin crear converses entorn a diferents temes iniciats pels usuaris amb rol comerciant i al qual tinguin accés només ells.
- Sistema de subscripcions o alertes quan algun usuari comenci converses sobre temes nous o cada vegada que algú comenti sobre un tema.



La solució pot ser una app mòbil que comparteixi dades amb el portal del punt 4.1 o un simple mòdul web que sigui capaç d'adaptar-se fàcilment a la resolució de les pantalles mòbils.

4.3. App o solució tecnològica de digitalització dels tiquets de compra (E-TIQUET)

Es desenvoluparà una solució de digitalització del tiquet de compra, integrada amb les dades del portal descrit en el punt 4.1, preferiblement en format app mòbil, que estarà a disposició de tots els establiments de la vila i oferirà les següents funcionalitats:

- L'usuari amb rol visitant o client donat d'alta al punt 4.1 podrà descarregar-se l'app d'eTiquet i autenticar-se utilitzant el nom d'usuari i contrasenya creat al portal.
- Alternativament, podrà donar-se d'alta des de l'app i utilitzar posteriorment el portal amb les mateixes credencials.
- Un cop donat d'alta a l'app, aquesta generarà un codi QR que farà la funció d'identificador únic per a cada client.
- Els comerços del poble podran instal·lar-se l'app en tauletes o mòbils amb SO Android i iOS.
- Mitjançant un lector de codis QR o la càmera de la tauleta i una funcionalitat desenvolupada dins l'app per llegir aquests codis, els comerços podran llegir les dades de facturació i de contacte del client per poder generar el tiquet i enviar-li en format digital.
- El comerciant disposarà d'un botó per enviar el detall de la compra al client identificat mitjançant el seu QR. El client podrà veure els tiquets rebuts des del seu perfil dins l'app o del portal web.
- El tiquet electrònic pot ser un PDF, però preferiblement l'aplicació hauria de desar les dades en format estructurat, vinculant-les al client mitjançant el seu codi identificador únic. El client les podrà consultar i visualitzar en un format entenedor des de la seva app o interfície d'usuari del portal web.
- Cada comerciant només podrà veure les vendes que ha fet a aquell client. Les dades de compra del client en els diferents establiments de la vila mai seran accessibles per la resta de comerciants.
- En canvi, el client podrà veure les compres que ha fet a diferents comerços del poble.
- El client presta el seu consentiment per a que li enviïn el tiquet electrònic i utilitzin les seves dades de facturació per a generar-lo en el moment de deixar llegir el codi QR en el comerç.
- L'Ajuntament i/o l'Associació de Comerciants d'Amer (actualment no existeix) es coordinaran pel tractament de les dades de tots els usuaris i garantir el dret d'accés, limitació al tractament, oposició, rectificació i supressió segons del RGPD.



4.4. Aplicació per a la gestió i reserva del vehicle elèctric de repartiment de compres i comandes a domicili.

Es desenvoluparà una solució integrada tant amb el portal web (apartat 4.1 i 4.2) que permeti:

- Reservar el vehicle per part d'un comerç mitjançant un calendari que mostri clarament la disponibilitat del vehicle
- Registrar l'inici i finalització de l'ús del vehicle, amb entrada de quilometratge per part del usuari.
- Possibilitat de subscriure's a un sistema d'alerta/informació sobre la disponibilitat del vehicle.
- Extreure estadístiques d'ús del vehicle per data, establiment, temps d'ús i quilometratge per part de l'Ajuntament.

4.5. Formació per a comerciants en gestió de xarxes socials, marketing digital i ús de noves tecnologies

Impartir seminaris de suport al teixit productiu local de manera presencial per proporcionar coneixements i continguts d'actualitat a les empreses d'Amer al voltant de l'estratègia comercial digital i xarxes de comunicació, amb l'objectiu de fer-les més competitives.

4.6. Altres consideracions a tenir en compte en tots els treballs anteriors

Visibilitat de la identitat de la subvenció rebuda

Per a la realització de cadascun dels treballs s'haurà de tenir en compte que estigui visible la identitat corporativa de la subvenció (PRTR), incorporant els logos següents:



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA



Accessibilitat i usabilitat

La plataforma web i aplicacions desenvolupades en el marc del present contracte hauran de complir, tant com sigui possible, els requisits comuns especificats en el RD 1112/2019 sobre Accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA





L'empresa desenvolupadora prepararà una explicació sobre les parts del contingut que no siguin accessibles i les raons d'aquesta inaccessibilitat, així com, si s'escau, les alternatives accessibles que s'ofereixin, per tal de que l'Ajuntament ho inclogui en la declaració d'accessibilitat, la qual haurà d'estar publicada en el propi portal web i les aplicacions vinculades.

Tanmateix, les solucions desenvolupades per a entorns web hauran de ser *responsive*, és a dir, que adaptaran el text i elements visuals a la resolució de la pantalla del visitant/usuari, que podrà emprar tant dispositius mòbils com tauletes, portàtils o ordinadors de sobretaula amb pantalles de diferent resolució.

Assistència, suport tècnic, manteniment, actualitzacions i recolzament postvenda

Durant tot el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'actualitzacions periòdiques de versions, manteniment preventiu i correctiu, assistència i suport tècnic, amb l'objectiu de mantenir la plena disponibilitat i el perfecte funcionament de qualsevol dels mòduls del sistema.

Així mateix, s'estableix un manteniment mínim d'un any a comptar des de la data de recepció de les solucions tecnològiques per a la transformació digital i ecològica del teixit comercial local d'Amer.

Ciberseguretat

La gestió de contrasenyes dels usuaris haurà de ser robusta, en el sentit de verificar mitjançant funcions que l'usuari no està introduint contrasenyes febles i oferir alternativament l'ús del sistema de doble factor d'autenticació amb eines com G-Authenticator o altres.

Formació relacionada amb les solucions

L'empresa adjudicatària organitzarà dues sessions de formació sobre ús i aprofitament de la solució desenvolupada, una adreçada als establiments de la vila i una altra adreçada a la ciutadania en general.

Les formacions pels establiments tindran una durada de dues hores i la de la ciutadania d'una hora.

L'Ajuntament indicarà els dies i horaris amb quinze dies d'anticipació.





Clàusula 5.- Idioma

La nova pàgina web comercial interactiva amb tour virtual 360° i geolocalització dels comerços d'Amer (4.1) ha d'estar disponible en català i castellà. Així mateix, tot el contingut visible pels visitants (sense registre) ha d'estar disponible també en anglès i francès. En aquest sentit, es considera que necessita la traducció a l'anglès i al francès la següent informació:

- Poder realitzar cerques dels establiments per tipologia de productes que ofereixen, per ram professional o especialització, per horari d'obertura i per serveis complementaris que ofereixen.
- Veure en un mapa els diferents establiments i comerços locals geoposicionats. Poder ampliar el zoom del mapa i desplaçar-se pel mateix.
- Poder veure la informació principal (nom, tipologia i productes) dels establiments quan l'usuari passa el ratolí per sobre de cada establiment marcat en el mapa, amb un enllaç a la fitxa completa de l'establiment.
- Poder visualitzar, mitjançant el programa 3D Vista o similar, com és la zona comercial d'Amer, realitzant una visita virtual en 360°.

L'espai virtual col·laboratiu a disposició dels establiments inclosos en el portal anterior per a l'intercanvi d'informació, l'optimització de la cadena de subministrament i la traçabilitat de productes de proximitat (4.2) i la solució digital per a la gestió i reserva d'un vehicle elèctric per part dels comerciants de la vila, per al repartiment de les compres (4.4) han d'estar disponibles en català i castellà.

La sensibilització i formació en l'ús i gestió de xarxes socials i màrqueting digital per als comerciants ha de ser en català. No obstant això, el formador ha d'entendre i contestar preguntes en castellà si així es requereix per part d'alguna de les persones assistents.

Clàusula 6.- Pressupost

Concepte	Import total del contracte
----------	----------------------------

Despeses directes:

4.1. Creació d'una nova pàgina web comercial interactiva amb tour virtual 360° de la zona comercial i geolocalització dels comerços d'Amer	11.745,00 €
4.2. Espai virtual col·laboratiu a disposició dels establiments inclosos en el portal anterior per a l'intercanvi d'informació, l'optimització de la cadena de subministrament i la traçabilitat de productes de proximitat	1.338,84 €



Ajuntament d'Amer

4.3. Solució de digitalització del tiquet de compra integrada amb les dades del portal, preferiblement en format app mòbil	4.941,00 €
4.4. Solució digital per a la gestió i reserva d'un vehicle elèctric per part dels comerciants de la vila, per al repartiment de les compres	6.480,00 €
4.5. Sensibilització i formació en l'ús i gestió de xarxes socials i màrketing digital per als comerciants	874,80 €
Total despeses directes	25.379,64 €
Despeses indirectes:	
Despeses generals (13%)	4.073,28 €
Benefici industrial (6%)	1.879,97 €
Total despeses indirectes	5.953,25 €
IVA	6.579,91 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIO	37.912,80 €