



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LLICÈNCIA D'ÚS I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE FIDELITZACIÓ DE CLIENTS

Exp. 2024/000264

1. OBJECTIU DEL CONTRACTE:

L'objectiu general del servei és l'establiment de les condicions que han de regir el servei de manteniment i gestió de la plataforma de fidelització de clients i garantir la informació i dinamització dels comerços d'Olesa de Montserrat reforçant els eixos comercials actuals, incentivar les compres, fomentant la digitalització comercial i fent del comerç un comerç més competitiu, entre altres.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

El servei consisteix en la gestió i manteniment de la plataforma de fidelització i comunicació Moneder d'Olesa de Montserrat per tal que els comerços puguin seguir executant les diferents funcionalitats que la plataforma ofereix, en concret:

SOLUCIONS	FUNCIONALITATS
Fidelització i comunicació	La plataforma s'ha de poder configurar amb diferents models de fidelització en funció de la conveniència.
	Els clients reben gratificacions en forma d'euros d'associació que poden utilitzar-se en qualsevol comerç del municipi
	- Els clients reben gratificacions en forma d'euros de comerç que poden utilitzar en el mateix comerç que els ha lliurat
	- Els clients reben punts que només poden bescanviar per premis o sortejos de l'associació o del comerç
	- Els clients reben gratificacions en forma d'euros de comerç que poden utilitzar en el pagament de l'aparcament públic.
	Mix entre els anteriors.
	La plataforma ha de permetre als comerços identificar als seus clients i gratificar-los en pocs segons. La plataforma ha d'estar adaptada per a funcionar des de PC i des de Tablet
	La plataforma ha de permetre identificar els clients amb una targeta de fidelització: nom, dni, telèfon o APP (en aquest darrer cas, el comerç només ha de realitzar un clic per a identificar el



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpmm.olesadumontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



	client).
	La plataforma ha de permetre la creació de targetes regals que es puguin utilitzar en qualsevol comerç
	La plataforma ha de permetre el registre de clients, cerca i llistat de clients. O la plataforma ha de permetre llistar moviments o estadístiques.
	La plataforma ha de permetre als comerços publicar promocions i actualitzar-se la fitxa de comerç de l'APP.
	La plataforma ha de permetre enviar missatges i newsletters a tots els clients d'un comerç o d'una associació de comerciants.
	Les associacions de comerciants i ajuntament disposaran d'una intranet per a donar d'alta els comerços, registre de clients, realitzar sortejos, consultar estadístiques i moviments, llistar i descarregar clients, enviar newsletters...
	Els clients han de disposar d'una intranet on consultar el seu saldo i moviments realitzats o la plataforma ha d'estar programada mitjançant una API que li permeti connectar fàcilment amb altres aplicacions de tercers o de l'ajuntament.
	Accessos a xarxes socials.
	La solució permet decidir quina informació es mostra i com es mostra
	CRM: Les entitats gestores i els comerços poden gestionar tota la informació dels seus clients.
	La plataforma permet enviar els missatges de correu electrònic, SMS o notificacions, a un perfil o segment de clients.
	Missatges automàtics en arribar a un saldo determinat, en fer una compra, en descarregar-se un bo de descompte
	Regeneració de contrasenya (per mail i SMS opcional) entre moltes altres opcions
	Enviament d'SMS personalitzables.
Llicència i manteniment	Contracte de 70 llicències de la plataforma de fidelització per a comerços de la població i associacions de comerciants.
	Manteniment app gratuïta personalitzada amb imatge del municipi
	La app ha de permetre: registrar clients, permetre als clients registrats consultar el saldo acumulat en cada comerç, els moviments que l'han generat i l'opció de traspasar el saldo, llistar els comerços que gratifiquin, mostrant-los sobre un mapa i mostrar una fitxa per a cada un, mostrar el llistat de les promocions que publiquin els comerços o associacions de comerciants des de la intranet de la plataforma, mostrar les notícies que publiquin les associacions/ajuntament des de la intranet de la plataforma, la app ha de permetre l'enviament



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bp.m.olesadumontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



	de notificacions PUSH enviades per les associacions de comerciants
Altres	Suport per mail i telèfon a la persona responsable o dinamitzadora i assessorament sobre les possibilitats que ofereix la plataforma.

L'aplicatiu web utilitzat pels administradors del sistema haurà de permetre portar tota l'administració i gestió diària de l'aplicació, així com veure en temps real les transaccions que ocorren. L'administrador del sistema serà l'empresa contractista del servei.
El panell d'administració de l'aplicació mòbil mantindrà els botons mínims següents:

- * Codi QR per identificar-se a l'establiment
- * Consulta de saldo
- * Establiments i Mercat Municipal
- * Mapa
- * Entitats
- * Promocions
- * Premsa local
- * Informació
- * Agenda
- * Accedir

3. SERVEIS D'ÚS

3.1. Allotjament

Tota la infraestructura del programari i les bases de dades necessàries ha d'estar allotjada per l'adjudicatari en servidors de la seva propietat o subcontractats per ell.
Allotjament per al gestor de la APP
L'administrador disposarà d'una zona privada des de la que podrà fer la gestió de tots els mòduls de l'aplicació.

3.2 Accés web.

La utilització de l'aplicació ha de fer-se per mitja de navegador web. L'adjudicatari ha de garantir que l'aplicació sigui totalment operativa amb les versions de navegadors web més recents (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge,...). En cas d'alguna incompatibilitat, l'adjudicatari haurà de garantir que com a mínim l'aplicació sigui totalment operativa en almenys dos d'aquests navegadors o el que pugui ser d'us comú si durant la vigència del contracte hi ha canvis al respecte.



L'accés web ha de seguir les normatives de seguretat establertes que siguin vigents en cada moment.

3.3 Disponibilitat.

En cas que sigui necessària alguna interrupció del servei, aquesta haurà de justificar-se, avisar-se i estar conformada pel responsable del contracte per part de l'Ajuntament, amb una antelació mínima de dos dies laborables.

En cas que l'aplicació no estigui operativa per alguna incidència imprevista imputable a l'adjudicatari, aquesta incidència serà causa de penalització d'acord al que s'especifica en el Plec de Clàusules Administratives particulars del contracte.

3.4 Latència mitjana de resposta.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa la latència mitjana de resposta en 500 mil·lisegons (0,5 segons), considerada com el nombre de mil·lisegons que l'aplicació triga en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina web o actualització de la mateixa en processos interactius.

En cas que aquesta latència mitjana es superi de forma reiterada i no quedi esmenada en el termini màxim de 15 dies, provocant una degradació del servei i un greuge per els usuaris de l'aplicació, i sempre que es demostrï que aquesta degradació del servei és imputable a l'adjudicatari, serà causa de penalització, d'acord al que s'especifica en el Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

3.5 Còpia de seguretat.

L'adjudicatari haurà de realitzar una còpia de seguretat de les dades emmagatzemades a l'aplicació amb una periodicitat diària.

3.6 Assistència tècnica.

L'adjudicatari oferirà assistència tècnica de forma remota per mitjà de correu electrònic o telèfon, per atendre les consultes o incidències que es puguin produir, sempre a través de la persona dinamitzadora o referent.

3.7 Actualització de versions.

L'aplicació que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament s'actualitzarà a la darrera versió que estigui per ell provada i disponible per al seu ús.

4. SERVEIS DE MANTENIMENT

El servei de manteniment consistirà en la resolució d'incidències que es detectin en l'ús de l'aplicació o bé consultes sobre el funcionament de la mateixa.

Es distingeix tres tipus de servei de manteniment:



- Perfectiu: accions dutes a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Adaptatiu: modificacions que afecten els entorns en que el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, etc.
- Correctiu: canvis necessaris per corregir errors del producte de programari.

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

4.1 Centre de suport i Canals de comunicació.

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents. De forma opcional l'adjudicatari haurà de disposar d'una web de suport a aquests serveis, en la que es puguin registrar i fer un seguiment de les incidències.

4.2 Horari d'atenció.

L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 18:00, de dilluns a dijous i divendres de 9:00 a 13 hores, excepte festius.

4.3 Classificació de les incidències.

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

També es considerarà incidència una consulta de suport sobre el funcionament del programari.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- » Crítica → El sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona, de forma que afecta a més del 65% dels usuaris/àries.
- » Greu → El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però No impedeix l'operativa normal.
- » Normal → El sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència que no és crítica ni greu o bé es fa una consulta sobre el seu ús.

4.4 Acords de Nivell de Servei.

Els nivells de servei vindran determinats per aquests tres paràmetres:

- » Temps de resposta → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins el moment en que un tècnic de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable funcional o tècnic de l'Ajuntament.



» Temps de diagnòstic → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema i proposa una solució.

» Temps de resolució → És el temps transcorregut entre que es comunica la incidència al Centre de Suport i fins que la incidència es considera tancada i resolta per l'Ajuntament.

El còmput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 5.2.

El temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats abans han de ser els següents:

Tipus d'incidència Temps màxim de resposta Temps màxim de diagnòstic Temps màxim de resolució:

TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE DIAGNÒSTIC	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Greu	2 hores	8 hores	22 hores
Normal	4 hores	10 hores	40 hores

4.5 Registre, Control i Anàlisi de les incidències.

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

El registre de incidències es podrà exportar en Excel per al seu tractament fora de la plataforma.

5. PROPIETAT I GESTIÓ DE LES DADES

5.1 Propietat i confidencialitat de les dades.

Les dades emmagatzemades en l'aplicació són propietat de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

Nomes els usuaris autoritzats per l'Ajuntament podran tenir accés al programari i les dades en ell gestionades i emmagatzemades.

A tal fi s'establirà un protocol per donar d'alta o de baixa els usuaris.

5.2 Recuperació de les dades.

L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats a l'aplicació, en un format estàndard conegut.



L'adjudicatari també haurà de facilitar les dades en cas que el contracte es resolgui per alguna de les parts, no es prorrogui o finalitzi. En aquest cas es farà una entrega de prova dos mesos abans que finalitzi el contracte, i una entrega final amb les dades actualitzades fins el darrer dia de vigència del contracte, en un termini màxim d'una setmana posterior a aquest dia.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

Són obligacions de l'adjudicatari:

- Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
- Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per l'exercici de la seva activitat.
- Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.
- Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal.

Respecte al personal:

- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquell o aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- L'Adjudicatari haurà de cobrir les baixes i/o absències de personal des del primer dia.
- L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa dels treballs i el comportament del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.

7. REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.



2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències administratives. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupin els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En l'expedient haurà de fer-se constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències administratives.

5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

8.- CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesadumontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



En aquest sentit, haurà de mantenir la confidencialitat de les dades personals a que tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte, i a tal efecte adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

L'empresa adjudicatària, i el personal al seu servei, podrà utilitzar les dades dels casos per a finalitats estadístiques i per a l'elaboració dels informes i de les memòries, però haurà de mantenint sempre l'anonimat de les parts, reservant qualsevol dada del conflicte que pugui servir per identificar-les.

La propietat de les bases de dades de caràcter personal, procedents dels usuaris, pertany exclusivament a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, i no es podrà cedir a cap organisme o entitat sense l'autorització expressa i escrita de l'Ajuntament, i el seu ús se subjectarà a les prescripcions de la Llei Orgànica núm. 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i disposicions que la desenvolupen.

9.- ALTRES CONDICIONS

El contracte s'executarà amb subjecció a aquestes prescripcions tècniques i amb l'establert en el Plec de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les instruccions que, per a la seva interpretació, estableixi l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, mitjançant els seus representants.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions o serveis realitzats i també de les conseqüències que es derivin per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

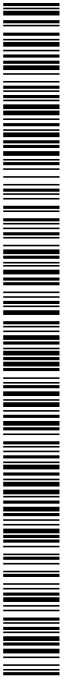
El contracte s'atorga a risc i ventura de l'empresa adjudicatària, qui assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que se'n derivin del compliment o incompliment contractual.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en relació amb els seus treballadors, les mesures de protecció i prevenció establertes a la normativa vigent, així com les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut, auditoria o reglamentació preventiva.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat podrà fer les modificacions que aconselli l'interès públic, sense dret a cap reclamació de l'empresa adjudicatària i sempre dins de les limitacions de la legislació vigent en matèria de contractació administrativa.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Hisenda	EXPEDIENT 2024/000264
Codi Segur de Verificació: 19f0bdd5-388a-41b7-a9b2-cafed1649e04 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2024_3116946 Data d'impressió: 23/01/2025 10:26:05 Pàgina 10 de 10		SIGNATURES 1.- Montserrat Prat Clot (TCAT) (Cap del Departament de Promoció Econòmica), 27/11/2024 17:32



DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?dionia=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.