

**REQUERIMIENTOS PARA LA CONTRATACION DEL
SOFTWARE DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE
FIDELIZACIÓN PARA EL COMERCIO LOCAL DE GIJON
EN RÉGIMEN DE LICENCIA DE USO**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.
 - 1.1 ANTECEDENTES.
 - 1.2 ÁMBITO DEL PROYECTO.
 - 1.3 CAPACIDAD Y CALIDAD TÉCNICA EXIGIBLE AL PROVEEDOR SELECCIONADO.
2. SOPORTE AL SERVICIO.
3. APLICACIONES DE GESTIÓN EMPRESARIAL.
 - 3.1 FUNCIONALIDADES DISPONIBLES DEL PROGRAMA
 - 3.2 FICHEROS NECESARIOS EN EL SISTEMA.
4. INFRAESTRUCTURAS.
 - 4.1 HOSTING.
 - 4.2 PARQUE DE PCS.
 - 4.3 IMPRESORAS.
 - 4.4 LICENCIAS DE SOFTWARE.
 - 4.5 SERVIDORES.
5. CALENDARIO DEL PROYECTO.
6. PRECIO DEL CONTRATO
7. PLAZO DE EJECUCION
8. CRITERIOS DE VALORACION
9. PRESENTACION DE LA OFERTA
10. ADJUDICACION
11. ANEXO

1 INTRODUCCIÓN.

1.1 ANTECEDENTES.

El presente documento responde a la necesidad de contratar el servicio de gestión de un programa tecnológico destino a un programa de fidelización para la clientela del comercio de Gijón, aprobado por el Ayuntamiento de Gijón y que se contiene en el convenio de colaboración entre la entidad municipal y la asociación empresarial Unión de Comerciantes del Principado de Asturias, encargada de su gestión.

En este escenario es necesaria la contratación de un servicio informático global que permita llevar a cabo esta gestión, tanto a comercios y empresas como a la ciudadanía ,a la propia Unión de Comerciantes (en adelante UC) y al Ayuntamiento de Gijón en el departamento y/o concejalía que en su momento designe en régimen de licencia de uso.

Este servicio debe cumplir dos premisas fundamentales:

- Seguridad, entendida desde dos puntos de vista diferentes.

Seguridad que el sistema debe transmitir a los diferentes actores (Comerciantes, Consumidores, Unión de Comerciantes y Ayuntamiento de Gijón) de que las operaciones y la información que el sistema almacene son veraces y respetan la LOPD, reduciendo al máximo posible la aparición de cualquier tipo de fraude y facilitando herramientas de gestión suficientes para detectar y corregir cualquier intento en este sentido.

Seguridad informática del sistema, garantizando la alta disponibilidad del mismo y la protección de la aplicación mediante las técnicas necesarias (Arquitectura de seguridad, Autenticación, Gestión de sesiones, Control de accesos, Validación de transacciones, Encriptación de la información, Gestión de errores y logging, Seguridad en la comunicación, Seguridad en http, Políticas de backup, Seguridad ante cualquier tipo de virus, malware, phishing u otro tipo de software malicioso, etc.).

- Sencillez de uso, debido al perfil de los usuarios el sistema debe ser robusto, sencillo y fácil de utilizar, dónde se minimice la posibilidad del usuario de cometer errores.

1.2 ÁMBITO DEL PROYECTO.

El servicio informático objeto de concurso consta de dos partes diferenciadas:

- Sistemas: incluye toda las infraestructuras y las comunicaciones (servidores, certificados de seguridad, dominios, puestos y periféricos, y administración y soporte de todo ello) necesarias para proporcionar el buen uso del sistema.
- Aplicaciones: desarrollo, mantenimiento (tanto correctivo como evolutivo) y administración del software de gestión del programa de fidelización. Dentro de este apartado se incluye la documentación del sistema (informes de seguimiento y avance del proyecto, guía técnica y guías de usuario).

El detalle de los servicios objeto de concurso se detalla en los capítulos siguientes.

1.3 CAPACIDAD Y CALIDAD TÉCNICA EXIGIBLE AL PROVEEDOR SELECCIONADO.

Para prestar el servicio a concurso, el proveedor seleccionado deberá poner a disposición de la UC su capacidad, medios materiales y personales, experiencia y calidad técnica para garantizar la sostenibilidad del servicio, minimizando así los riesgos y el impacto en los usuarios.

El proveedor debe acreditar una probada experiencia en proyectos de este tipo, donde se conjugan diferentes tecnologías. Esto garantizará el éxito del proyecto, así como la puesta a disposición de la UC de las competencias y capacidades necesarias para acometer este proyecto.

Para la ejecución del servicio, el proveedor debe planificar equipos capaces en número y calidad, de proporcionar el servicio en las mejores condiciones. Estos equipos, estarán debidamente coordinados para garantizar la calidad, éxito, y nivel de servicio requeridos.

2 Soporte al Servicio.

Los usuarios deberán disponer de un Centro de Atención (CAU) como punto único de contacto.

El CAU asumirá toda la gestión y desarrollo de las peticiones de asistencia, intervención y resolución de problemas, dando a los usuarios una respuesta de calidad en unos plazos determinados.

El CAU es la columna vertebral del sistema de atención a usuarios y es responsable de gestionar el ciclo de vida completo de cada caso, desde su recepción hasta su resolución y cierre, asegurando en todos los casos la satisfacción del usuario.

Este soporte se estructurará del siguiente modo:

- El personal de la UC será el responsable de dar soporte a los usuarios de Comercio y Ciudadanía
- El proveedor del servicio dará soporte a los usuarios de la UC
- El personal de la UC dará soporte a los usuarios del Ayuntamiento de Gijón salvo en los casos en los que la conexión entre el sistema contratado y el personal del Ayuntamiento sea directa.

Cuando una incidencia no pueda ser resuelta por el personal de la UC según la estructura descrita anteriormente, deberá ser escalada al proveedor del servicio.

En todos los casos, el responsable de la resolución contactará con el usuario que notificó el incidente para confirmar que la solución aportada resuelve satisfactoriamente su incidente. En caso afirmativo, se da por cerrado el incidente y en caso contrario, se inicia el proceso de nuevo.

El proveedor designará la persona/s que serán responsables del servicio, con las que se mantendrá el contacto directo desde la UC durante toda la duración del contrato.

3 Funcionalidades del Sistema de Gestión.

El acceso de los usuarios debe realizarse a través de web y de forma segura y sin necesidad de instalar otro software en los equipos de los usuarios. En esta web y su acceso a través de dispositivos móviles y debe aparecer de forma muy clara el icono de acceso a la aplicación, además aparecerá también información sobre los siguientes puntos:

- Información genérica sobre el programa de fidelización para empresas y para clientela con las condiciones para ambos y los requisitos para la generación de saldos a favor de la clientela y su utilización en las siguientes compras.
- Información sobre los plazos de cada convocatoria del programa de fidelización.
- Información sobre el procedimiento para participar en el programa de fidelización de la clientela tanto para comercios como para la clientela y de forma separada/diferenciada.
- Relación de comercios y empresas adheridos al programa con sus datos de localización, en cada comercio o empresa

El sistema de gestión debe soportar cuatro grupos de usuarios claramente diferenciados:

- Los comercios y empresas adheridos al programa que podrán variar en cada convocatoria del mismo y tendrán un plazo determinado de adhesión.
- La clientela que tendrá únicamente a través de aplicaciones para dispositivos móviles información y gestión de sus saldos y premios.
- Los usuarios de la UC, responsables de la gestión del programa (correcciones, mantenimientos, consultas, informes, etc.).
- Los usuarios del Ayuntamiento de Gijón en funciones de control y análisis de resultados sobre el programa de fidelización y el uso de los fondos públicos destinados al mismo.

3.1.FUNCIONALIDADES DEL PROGRAMA

- Los comercios de Gijón podrán adherirse voluntariamente al Programa, mediante solicitud a la UC, que los dará de alta en el sistema.
- Los usuarios deberán adherirse también al Programa, mediante la plataforma tecnológica, con anterioridad a la generación y redención de saldos. Se solicitará una información mínima a los clientes: nombre, apellidos, NIF y email, previa autorización de su recogida y tratamiento por la UC respetando el RGPD.
- Los clientes podrán buscar y localizar comercios adheridos mediante la plataforma tecnológica, de modo sencillo .
- Un cliente que realice una compra en un comercio adherido, acumulará un porcentaje de dicha compra como un saldo, almacenado en una plataforma tecnológica
- Este saldo podrá ser canjeado por el cliente en cualquier comercio adherido, con una limitación de porcentaje máximo sobre la nueva compra.

- El Ayuntamiento de Gijón y la UC acordarán las condiciones de importes relacionados con este programa debiendo ser un dato que pueda variarse en el sistema informático de gestión del mismo..
- El Programa podrá, de acuerdo entre el Ayuntamiento de Gijón y la UC, establecer unos periodos específicos en los que estará activo o no que se definirá en la plataforma tecnológica .
- Los comercios adheridos registrarán en una plataforma tecnológica las compras realizadas dentro del Programa (generación y redención de saldos de los clientes), recogiendo una serie de información mínima:
 - Fecha y hora de la operación
 - NIF del comerciante
 - Datos identificativos del establecimiento: nombre y dirección, para gestionar los casos en que un comerciante pueda tener varios establecimientos físicos.
 - NIF del cliente
 - Importe total de la compra
 - Importe del saldo generado.
 - Documento adjunto: ticket de compra escaneado como una imagen como prueba de la operación. En el futuro podría plantearse realizar una extracción de información vía OCR.

Para el registro de la operación se utilizará una web visible en dispositivos móviles única para comercios y clientes basada en lectura de códigos QR como mecanismo principal de interacción.

- La plataforma tecnológica debe permitir a la UC las tareas de gestión siguientes:
 - Administración de todos los parámetros del Programa:
 - Presupuesto total de saldo.
 - Porcentajes de generación y redención máxima de saldo.
 - Períodos de disponibilidad y no disponibilidad del Programa
 - Gestión, altas, bajas y modificaciones de comercios adheridos.
 - Gestión de clientes, con visualización de datos y saldos..
 - Totalización de saldos generados y saldos pendientes de abonar a cada comercio en un periodo determinado.
 - Comprobación automática y visual/aleatoria de las operaciones (revisión de fechas, ubicaciones, tickets digitalizados, etc).
 - Generación de informes en formato Excel/CSV para la gestión de los pagos a los comercios en un periodo determinado. En el futuro podría abordarse la generación de remesas bancarias en formato SEPA, a tratar por la entidad bancaria correspondiente
 - Control del saldo generado y disponible en cada momento, con el fin de gestionar la finalización del Programa.
 - La plataforma deberá disponer de un sistema de perfiles de usuario que permita acceder a:
 - La UC para la gestión completa de todas las funcionalidades a nivel de administración.
 - El Ayuntamiento de Gijón con perfil de visualización a nivel agregado y unitario de todas las operaciones realizadas.
 - Todas las operativas del Programa deberá realizarse mediante una plataforma tecnológica basada en:
 - Uso de una aplicación móvil para los comercios y los clientes.
 - Los clientes deben poder descargar la aplicación de las tiendas de aplicaciones de iOS y Android, darse de alta, generar saldo en las compras, redimir saldo, y consultar su saldo disponible e historial de compras.
 - Los comercios deberán poder descargar la aplicación, identificarse como comercios adheridos, generar saldo en las compras de los clientes, redimir saldo y consultar su historia de ventas, así como los pagos de saldo recibidos y pendientes.
 - Se tratará de una única aplicación móvil, con accesos diferenciados para clientes y comercios, para simplificar su desarrollo y mantenimiento.
 - Utilización de códigos QR como mecanismo de registro de generación y redención de saldo.
 - Una aplicación web para la administración de las operaciones por parte del Ayuntamiento de Gijón y UC, con un acceso a la información segmentado y perfilado.
 - La recogida de datos de clientes, con su autorización expresa para la recepción de comunicaciones comerciales, acceso a sus datos, revocación y todos los mecanismos a los que obliga el RGPD, a favor de la UC, permitirá que la plataforma incluya:
 - Un CRM gestionado por la UC y/o los comercios.
 - Creación de campañas segmentadas por tipología de comercio, clientes, volumen de compras de clientes
 - Gestión de comunicaciones comerciales (ofertas, promociones,...) vía email

3.2 FICHEROS NECESARIOS EN EL SISTEMA.

Los ficheros de datos que en esta fase inicial de requerimientos de detectan como necesarios para el sistema de gestión son:

- ❖ Comercios y empresas: en este fichero estarán los datos generales de los comercios y empresas adheridos al programa, los responsables de la gestión (alta, baja, modificación y consulta) del mismo serán los usuarios de la UC, cada comercio o empresa podrá consultar sus propios datos y el Ayuntamiento de Gijón podrá consultar los datos de todos los comercios y empresas pero no modificarlos.
- ❖ Clientes finales: en este fichero estarán los datos de los clientes que hayan realizado alguna compra en el programa y se alimentará de los datos introducidos por el comercio o empresa al realizar las ventas, los responsables de la gestión (alta, baja, modificación y consulta) del mismo serán los usuarios de la UC y este fichero debe ser declarado ante la LOPD, el comercio o empresa no podrá consultarlos y el Ayuntamiento podrá consultar los datos pero no modificarlos.

- ❖ Transacciones: en este fichero estarán los datos del detalle de las transacciones registradas y se alimentará de los datos introducidos por el comercio o empresa al realizar la venta, los responsables de la gestión (alta, baja, modificación y consulta) del mismo serán los usuarios de la UC, el comercio o empresa una vez finalizado el proceso de venta solo podrá consultarlos y el Ayuntamiento podrá consultar los datos de todas las transacciones pero no modificarlas

4. INFRAESTRUCTURAS.

Dentro del ámbito del presente proyecto el proveedor será el responsable de proveer las infraestructuras hardware necesarias para el funcionamiento del sistema, de su aprovisionamiento y de los servicios relacionados con ellas.

4.1 HOSTING.

- Las infraestructuras estarán alojadas en el CPD del proveedor. Este será el único responsable de su explotación.
- El proveedor, deberá disponer de un Centro de Procesos de Datos con las prestaciones suficientes para alojar las máquinas y servidores en condiciones óptimas unido al soporte técnico que las gestionan y administran.
- A continuación se detallan características del CPD que se consideran importantes:
 - ✓ Sistema de detección de líquidos, temperatura y humo.
 - ✓ Extinción automática de fuego.
 - ✓ UPS.
 - ✓ Generador de emergencia.
 - ✓ Unidad de tratamiento del aire.
 - ✓ Doble línea de comunicación con diferentes proveedores.
 - ✓ Doble circuito eléctrico aislado individualmente.
 - ✓ Alarma de monitorización 7 x 24 h.
 - ☞ ☞ Umbrales previamente definidos
 - ☞ ☞ Seguridad de los sistemas
 - ☞ ☞ Control y análisis de mensajes y alarmas
 - ☞ ☞ Control de Job's y aplicaciones
 - ☞ ☞ Correctas ejecuciones de Backups
 - ☞ ☞ Cualificación, asignación (escalado), seguimiento y cierre de incidencias
 - ✓ Monitorización del sistema.
 - ✓ Balanceadores de carga.
 - ✓ Aceleración SSL.
 - ✓ Gestión de banda ancha.
 - ✓ Ancho de banda reservado para cada cliente o servicio.

Los servidores serán administrados por el proveedor realizando, entre otras, las siguientes tareas:

Soporte Software

- o Resolución de problemas de la BBDD.
- o Instalación de parches.
- o Actualización de versiones.

Actualización de software El proveedor realizará las actualizaciones de las versiones e instalaciones de parches del software, incluidas durante la duración del servicio.

- o Instalación del Software de las nuevas versiones.
- o Actualización de las bases de datos a las nuevas versiones.
- o Parcheado en caso de necesidad.
- o Configuración adaptada a las prestaciones de las versiones instaladas.

Disponibilidad de la Red El proveedor se compromete a una vigilancia de la disponibilidad de la electrónica de red, líneas de comunicación y servidores objeto de la prestación del servicio

Disponibilidad de los sistemas.

Procesos de Backup/Restore.

Apoyo a la administración de los sistemas operativos El proveedor realizará apoyo a la administración en la creación y parametrización de los usuarios y apoyo en la definición y configuración lógica de las impresoras dentro de los sistemas operativos

4.2 PARQUE DE PCs

El proveedor colaborará en la configuración del parque de PCs que utilizarán la solución (instrucciones para los de los comercios, empresas y el Ayuntamiento de Gijón y soporte para los de la UC).

4.3 IMPRESORAS.

El proveedor debe facilitar instrucciones y soporte para la conexión del sistema con las impresoras existentes en las instalaciones de los tres actores participantes en él (COM, UC y Ayuntamiento).

4.4 LICENCIAS DE SOFTWARE.

El proveedor será el responsable de dotar a los usuarios de las licencias de uso que puedan derivar de la utilización del programa, así como de las actualizaciones que puedan surgir en la evolución del proyecto.

Para el cambio de versiones se realizará un estudio de adecuación para la migración a las nuevas versiones con el menor impacto y en el momento adecuado.

4.5 SERVIDORES.

Es responsabilidad del proveedor el suministro y mantenimiento de todos los servidores necesarios para prestar los servicios incluidos en el servicio, incluidos los destinados al backuck

5. CALENDARIO DEL PROYECTO.

Este proyecto se dividirá en tres periodos claramente diferenciados:

- ✓ Periodo de adquisición, durante el que el proveedor efectuará la adquisición de conocimientos necesarios para la realización del servicio, el desarrollo del software necesario y la configuración del hardware precisa. También incluirá las pruebas previas a la puesta en marcha real del servicio. Este periodo abarcará desde la firma del contrato hasta la fecha de inicio del programa de fidelización a la clientela, Octubre de 2024
- ✓ Periodo operativo es el que tiene como objeto la realización del servicio, respetando las normas y estándares del cliente. Este periodo abarcará desde la fecha de inicio del programa de del programa hasta su finalización en cada anualidad, previsto hasta el 31 de diciembre de 2027
- ✓ Periodo de restitución, esta etapa tiene como objetivo restituir el servicio, en caso de cese o ruptura del contrato y su duración está por determinar. Consistirá en transferir la documentación y a explicar los procedimientos operativos. Se trata de una transferencia progresiva de:
 - ✓ Los conocimientos del entorno del programa objeto del servicio
 - ✓ Toda la documentación y procedimientos asociados.
 - ✓ El control del servicio operativo tal y como la gestionaba el proveedor.

En este periodo, proporcionará a la Unión de Comerciantes un plan específico de restitución, comprometiéndose a facilitar los trabajos descritos en el mismo a la Unión o a su nuevo proveedor con el fin de garantizar la continuidad del servicio con mínimo impacto para el usuario final.

6. PRECIO DEL CONTRATO

El precio máximo del contrato son 12.000 € IVA excluido.

7. PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026.

8. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Valoración mediante criterios objetivos cuantificables mediante fórmulas:

1. Oferta económica, conforme al alcance básico de ejecución establecido: 70 puntos.
2. Equipo humano aportado: 30 puntos.

El criterio 1 (oferta económica) se puntuará mediante la siguiente fórmula:

- Se descartarán aquellas ofertas que superen el precio de licitación.
- o Obtendrá la máxima puntuación la oferta más económica.
- o En caso de empate en la oferta más económica se adjudicarán 60 puntos a cada oferta empatada añadiendo los 10 restantes a la valoración del equipo humano.

El criterio 2 se valorará según una escala de 4 valores (A, B, C, D):

- Se asignará al grado A un 100% de la puntuación del criterio evaluado, al grado B un 65%, al grado C un 25% y al grado D un 0%.
- El grado A se asignará a la oferta u ofertas que mejor desarrollen el criterio evaluado, siempre y cuando sus aportaciones al mismo sean significativas (de lo contrario podrán recibir grados inferiores y no haber ninguna oferta con grado A).
- El grado D se asignará a las ofertas cuyo desarrollo del criterio evaluado sea inadecuado y/o cuando se aporte detalle insuficiente para realizar la evaluación o se limite a reproducir los requisitos definidos en el presente documento de mínimos.
- Los grados B y C se otorgarán por comparación con las ofertas que mejor hayan respondido al criterio evaluado, de forma motivada.

9. PRESENTACION DE LA OFERTA

Las ofertas económicas deberán presentarse según el "Modelo de presentación de oferta y declaración responsable sobre capacidad y habilitación" que se adjunta como anexo. Las ofertas técnicas deberán incluir:

- Descripción del equipo humano que se pone a disposición del proyecto, experiencia específica en relación con el objeto del contrato. Se indicará datos de identificación y experiencia de cada miembro del equipo y perfil en el que se encuadran.
- Los interesados deben presentar su oferta por correo electrónico dirigido fernando.clavijo@comercioasturias.com antes de las 12:00 horas del 13 de marzo de 2026. Los correos deberán incluir adjuntos un único fichero pdf, correspondientes a la oferta económica y oferta técnica respectivamente, que deberán ir firmados con firma electrónica, no siendo válidos sin el cumplimiento de tal requisito.

10. ADJUDICACION

La adjudicación del contrato se realizará a favor de la oferta que haya obtenido la mayor puntuación conforme a los criterios de valoración definidos. La decisión adoptada por la directiva de la asociación con arreglo a sus reglas internas de contratación será comunicada a las empresas participantes por correo electrónico en el plazo máximo de 10 días naturales a partir del cierre de la fecha de presentación de ofertas.

ANEXO I

Modelo de presentación de oferta y declaración responsable sobre capacidad y habilitación D/Dña. _____, en nombre y representación legal de _____ con CIF N° _____ y domicilio en _____, en calidad de representante legal de la misma, y con teléfono _____ y e-mail a efectos de notificaciones _____, realiza la siguiente

DECLARACIÓN RESPONSABLE

para hacer constar que:

1. Posee plena capacidad de obrar.
2. No está incurso en prohibición legal alguna para contratar.
3. Se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
4. Cuenta con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.
5. Puede acreditar estar en posesión de las condiciones de solvencia económica, financiera y profesional o técnica que se determinen por la Unión de Comerciantes, de forma proporcional a las exigibles para un contrato de esta naturaleza y cuantía.
6. Cumple con la normativa aplicable a este tipo de contrataciones y procedimientos previsto en la legislación sobre contratos públicos y legislación complementaria.
7. La persona firmante de este documento tiene poder bastante para realizar estas actuaciones en nombre de la empresa.

Declarado lo expuesto, formula la siguiente oferta económica en respuesta a la solicitud de ofertas para la contratación DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN PARA EL COMERCIO LOCAL DE GIJON EN RÉGIMEN DE LICENCIA DE USO conforme a los requisitos definidos en el documento de solicitud de ofertas remitido por la Unión de Comerciantes de del Principado de Asturias.

OFERTA QUE SE PRESENTA:

FIRMADO.