



CÁMARA BILBAO

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LOS TRABAJOS A REALIZAR

EXPEDIENTE LICITACIÓN NÚMERO: S-1-2020. PROGRAMA EUSKADI BONO-COMERCIO EUSKADI BONO-DENDA.

1.- OBJETO DEL PLIEGO

La contratación de una empresa que preste un servicio integral de gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento y bonos-vale, a través de la puesta a disposición de una plataforma tecnológica con aplicaciones que permitan la gestión, emisión, canje y control de ambos bonos, su lectura y autenticación y la adquisición de bonos-vale por parte de las personas consumidoras.

Bonos-descuento: Genera un descuento sobre el valor del producto, y son aplicados directamente por el establecimiento adherido al programa.

Bonos-vale: La persona consumidora adquiere el bono-vale, que será canjeado en el establecimiento adherido al programa

2.- DURACIÓN DEL SERVICIO

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de Bizkaia, haciendo posible su integración y/o conexión con las plataformas de otros territorios de la Comunidad Autónoma del País Vasco. El alcance temporal de la misma será hasta el 31 de diciembre de 2020. En dicho período, se deben prestar los servicios establecidos, garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidas.

Las actividades del proyecto se podrán poner en marcha en la fecha de la firma del contrato.

La actividad podrá prorrogarse si hubiese ampliación del programa o programas de bonos-descuento o bonos-vale gestionados por la entidad contratante y, en todo caso, la operatividad de la plataforma para la entidad contratante ha de estar habilitada hasta el 28 de febrero de 2021, fecha de justificación del programa o programas gestionados por la entidad contratante, o hasta la nueva fecha para la justificación, si se produce una prórroga del programa o programas.



CÁMARA BILBAO

3.- OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Se pretende que, a través de una plataforma tecnológica web, se posibilite la gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento disponibles y aplicados, exclusivamente, por los establecimientos y empresas adheridas al programa o programas que gestiona la entidad contratante. Asimismo, dicha plataforma también deberá estar habilitada para permitir la gestión, emisión, canje y control de bonos-vale adquiridos directamente por parte de una persona consumidora, en el marco del programa o programas gestionados por la entidad contratante.

Ambos modelos tienen como objetivo ayudar a la ciudadanía en la adquisición de bienes de consumo, como medio de fortalecer el comercio minorista realizado en establecimientos abiertos al público por personas autónomas, microempresas y pequeñas empresas y, con ello, la dinamización de los entornos urbanos, sirviendo de complemento, en el corto y medio plazo, a las medidas de revitalización y dinamización de entornos urbanos, especialmente tras la crisis generada por la pandemia del Covid-19.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALIDADES REFERENTES AL SERVICIO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Se establecen unos requisitos técnicos y funcionalidades mínimas de obligado cumplimiento, para la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

El desarrollo de los requisitos técnicos y funcionalidades detalladas en el presente apartado es imprescindible para la prestación del servicio.

4.1.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA WEB

La plataforma tecnológica Web deberá permitir tanto la gestión, emisión, canje y control de bonos-descuento disponibles y aplicados, exclusivamente, por los establecimientos y empresas adheridas al programa de bonos descuento, como la gestión, emisión, canje y control de bonos-vale, adquiridos directamente por parte de una persona consumidora, en el marco del programa o programas gestionados por la entidad contratante.

Por lo tanto, la plataforma tecnológica web para la gestión de los bonos ha de disponer y de permitir:

- La adhesión o alta de los establecimientos comerciales minoristas.
- La emisión y canje de los bonos-descuento por parte de los establecimientos comerciales minoristas adheridos.
- La puesta a disposición de un área privada para los comercios.
- La identificación y consulta de los comercios adheridos
- La adquisición de bonos-vale por parte de las personas consumidoras.



CÁMARABILBAO

El diseño estético de la página web se personaliza en base a la imagen y estética que la entidad contratante determine y dispondrá de una o varias portadas, por modalidad de bono, que se gestione por la entidad contratante, o por institución que impulse el programa de bonos.

Adicionalmente a las funcionalidades de la aplicación (gestión, emisión, canje y control de bonos), se deberá contemplar la posibilidad de incorporar información adicional del programa de bonos, o de las instituciones implicadas en los programas y otros elementos estáticos que mejoren la comunicación que se quiera realizar. Estos contenidos y formatos serán definidos por la entidad contratante.

El diseño deberá incluir los sistemas y mecanismos pertinentes de debido cumplimiento a las obligaciones aplicables en materia de comercio electrónico, protección de las personas consumidoras y usuarias y protección de datos de carácter personal (notas informativas, sistemas de prestación de consentimiento, etcétera).

Debe permitir que se genere un bono para su lectura, en caso de ser aplicado por el establecimiento, o impreso o almacenado en un dispositivo móvil, si es adquirido por la persona consumidora.

Todas las páginas web de la aplicación deberán estar traducidas, como mínimo, en los idiomas euskera y castellano. Las traducciones de los textos deben ser aportados por el adjudicatario.

Adhesión o alta de establecimientos

La plataforma habilitará un espacio (página) de adhesión o alta de comercios con los campos necesarios para la identificación y autenticación de los comercios, los datos necesarios para recibir pagos (cuenta IBAN), recogida de una foto del establecimiento, descripción del mismo y los documentos de verificación que la entidad contratante decida: entre otros, la fotocopia del DNI del representante legal, el certificado de titularidad de cuenta bancaria y copia del IAE, así como otros que la entidad contratante considere necesarios.

Los campos de entrada de datos han de ser personalizables y la entidad contratante podrá añadir o eliminar campos, según su necesidad en cada momento.

La entidad contratante podrá, en cualquier caso, plantear la importación de datos desde una base de datos con toda la información disponible. En tal caso, el adjudicatario asumirá los desarrollos necesarios para la correcta importación de los datos.

La aplicación deberá estar preparada para que, en el caso de disponer de los datos del comercio dentro de la base de datos al inicio del programa, poder solicitar al comercio la introducción de datos no públicos.

Verificación de establecimientos

Una vez dado de alta el comercio, el proceso de validación deberá realizarse por el adjudicatario, de conformidad con las especificaciones indicadas por la entidad contratante para la validación de los comercios.

Se deberá proporcionar un proceso de validación para realizar las verificaciones y actualizaciones necesarias. Este procedimiento será realizado por personal del adjudicatario.



CÁMARABILBAO

Cuando el proceso de validación termine, la adhesión del comercio ha de publicarse, lo antes posible, en los buscadores de la plataforma. El comercio recibirá la confirmación de estar adherido al programa, facilitándole automáticamente el material identificativo que ha de exhibir en el establecimiento.

Se deberá ofrecer un servicio de atención telefónica al titular del establecimiento la actividad comercial, tanto durante el procedimiento de alta y validación del comercio, como en la emisión, canje y validación de los bonos-descuento y/o bonos-vale. Dicho servicio será ofrecido en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Área privada establecimientos

Tras la adhesión y verificación del comercio, se habilitará un área privada del establecimiento comercial, accesible mediante usuario y contraseña, que permita acceder a las siguientes opciones:

- Emisión y canje de bonos-descuento directamente en el propio establecimiento, en el momento de adquisición de los bienes. Ha de existir un sistema de control del número de bonos aplicados a cada persona consumidora asociado a un DNI, cotejado con la aplicación o venta por cualquier otro canal y un sistema de autenticación de la compra.
- Informes de bonos-descuento emitidos y canjeados.
- Informes de bonos-vale canjeados.
- Consulta de datos asociados al comercio, permitiéndose la modificación por el propio titular del comercio de aquellos que sean considerados no esenciales por la entidad contratante, siendo los esenciales exclusivamente modificados por el personal de soporte del adjudicatario.
- Área de lectura de bonos-vale con la cámara de móvil.
- Tutorial de uso de la aplicación de lectura de bonos.

Bonos-descuento

La plataforma debe estar habilitada para que la utilización de los bonos-descuento sea efectuada directamente por los propios establecimientos, en el momento de la adquisición de los bienes.

Por lo tanto, los bonos-descuento se solicitarán en los mismos establecimientos comerciales adheridos al programa. Se deberá poder configurar el número de bonos y el importe total de bonos que se pueden emitir para una persona consumidora, dado que para la aplicación del bono-descuento se debe identificar a la solicitante.

Los comercios accederán a la plataforma para confirmar la disponibilidad de bonos-descuento asociados a un DNI, con el límite establecido en el programa de bonos-descuento y autenticar la compra que se ha realizado el gasto correspondiente para la aplicación del descuento.

Asimismo la plataforma habilitará un espacio que permita la consulta de los establecimientos comerciales adheridos. Los establecimientos se podrán clasificar por



C AMARABILBAO

distintos criterios, como mínimo, por población, código postal y tipo de actividad, además de un mapa con geolocalización de establecimientos, que presentará todos los establecimientos cercanos, con la opción de aplicar un filtro por tipo de establecimiento.

Bonos-vale

La plataforma habilitará un espacio de acceso para las personas consumidoras que permitirá la consulta y la adquisición directa de bonos-vale. Esta página debe ser configurable en función del bono a comercializar. Dispondrá entre otras de las siguientes opciones:

- Una portada de selección de bonos para el caso de que, simultáneamente, tenga a la venta distintos bonos por ubicación, institución o tipo de bono.
- Un buscador de establecimientos que permita a las personas consumidoras consultar los establecimientos adheridos, o la selección del establecimiento para el que se quiera adquirir un bono. Los establecimientos se podrán clasificar por distintos criterios; como mínimo, por población, código postal y tipo de actividad
- Un mapa con geolocalización de establecimientos, que presentará todos los establecimientos cercanos, con la opción de aplicar un filtro por tipo de establecimiento.
- Si la selección es por tipo de bonos, se le presentará una lista de los bonos disponibles.
- La aplicación de adquisición directa de los bonos a través de la plataforma.

Para la adquisición de bonos se debe identificar a la persona adquirente. Se deberá poder configurar el número de bonos y el importe total de bonos que puede adquirir una persona consumidora.

Se podrá definir el total de bonos o de euros. Ambos deben poder ser definidos globalmente por programa de bonos que se está gestionando o para cada tipo de bono.

Para los bonos por tipos, en lugar de por establecimientos, se incorporar  el buscador para permitir conocer los establecimientos donde se aceptarán los bonos.

Se permitirá como forma de pago, al menos, la tarjeta de crédito.

La aplicación para la adquisición de bonos deber ser perfectamente accesible desde dispositivos fijos o móviles con acceso a internet y el diseño y presentación de las páginas serán plenamente 'responsive', permitiendo su uso en cualquier navegador (o al menos los principales, Chrome, Safari, Edge, Firefox, ...) y sobre cualquier tipo de dispositivo (Equipo de sobremesa, portátil, Tablet, Teléfono...).

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma de venta por Internet que se integre con la pasarela de pago, fácilmente personalizable, de manera que permita realizar las adaptaciones oportunas derivadas de las exigencias de diseño de la entidad contratante.



CÁMARABILBAO

Asimismo, se tendrá en consideración que el adjudicatario disponga de un acuerdo con una entidad financiera de reconocida solvencia que asegure el cobro a las personas consumidoras que adquieran un bono-vale y la liquidación de los bonos canjeados.

La comunicación entre el sistema de adquisición de bonos y el sistema de la institución financiera receptora de los pagos deberá ser autenticada y cifrada y permita el intercambio electrónicamente de información.

El cobro mediante tarjeta debe garantizar que la emisión del bono no se efectúe hasta que el importe no haya sido cargado en la cuenta de cada entidad contratante.

Una vez finalizada la compra, la persona consumidora recibirá un e-mail de confirmación de la compra.

La plataforma emitirá los bonos en formato PDF, passbook y, en su caso, a través de un cajero de una entidad financiera.

Se deberá ofrecer un servicio de atención telefónica en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del Pa  Vasco a la persona consumidora, para atender cualquier incidencia con la adquisición o canje de los bonos-vale.

Terminales autoservicio y puntos de venta de bonos-vale

El adjudicatario deberá poner a disposición de la institución una red de al menos 20 puntos de venta en todo el territorio, disponibles 24 horas al día. Para ello, deberá ofrecer terminales autoservicio donde poder ofrecer la adquisición de bonos y la impresión de bonos adquiridos por otros canales. Los terminales permitirán la selección y compra de bonos completa, el pago por tarjeta de crédito y la impresión de los bonos.

Los costes asociados al servicio prestado por los puntos de venta correrán de cuenta de la empresa adjudicataria, dentro del precio del contrato, y no será repercutido a la entidad contratante ni a las personas consumidoras.

Sistema de canje

La plataforma dispondrá de tecnología para verificar la autenticidad de los bonos adquiridos externamente al comercio, y que el sistema propuesto funcione desde cualquier dispositivo móvil que permita la lectura de los códigos de los bonos-vale.

No se admitirán propuestas que requieran de instalación de aplicaciones en los ordenadores o en los teléfonos de los establecimientos, siendo necesario que se opere directamente desde una URL que evite las incidencias relacionadas con la instalación de elementos en equipos electrónicos de uso privado.

La solución podrá verificar, en tiempo real, contra los servidores del adjudicatario cada bono que se lea, así como discriminar por el tipo de bonos a utilizar, u otros límites establecidos por la entidad contratante.



CÁMARABILBAO

La aplicación permitirá añadir la opción de un sistema de autenticación de la compra (recogida de una fotografía del ticket de compra asociado al bono consumido), así como en su caso un sistema de control de número de bonos utilizados por un consumidor (fotografía del DNI), con un sistema de verificación de datos de los bonos canjeados en los comercios adheridos, para evitar duplicidades y su uso fraudulento.

Se ha de diseñar un tutorial de funcionamiento de la plataforma y sus aplicaciones, así como ofrecer un servicio de soporte técnico telefónico para el comercio adherido en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4.2.- LIQUIDACIÓN DE BONOS E INFORMES

Liquidación de bonos y generación de ficheros

El sistema recopilará todos los bonos adquiridos clasificándolos por comercios. El adjudicatario generará las liquidaciones con periodicidad semanal para su entrega a la entidad contratante y liquidación a los comercios beneficiarios.

El fichero generado debe reunir los requisitos de homologación, según normativa Banco de España, para ser remitido a la entidad contratante. Dicho fichero contendrá todos los IBAN de los comercios, que deben recibir el dinero en el periodo liquidado.

Se generarán informes de verificación y la validación de cada fichero requerirá la validación de entidad contratante y de quien esta determine.

Informes

La plataforma permitirá la generación de informes, diarios, semanales, mensuales y finales, de forma automática y proporcionando todo tipo de datos de bonos gestionados; importes, compras por fechas, por códigos postales, por usuarios, por comercios, por epígrafes de IAE, por personas consumidoras, por instituciones públicas impulsoras de los programas, etc,

Se generará el envío de dichos informes para la entidad contratante, como para las entidades que ésta determine.

4.3.- OTRAS CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS TÉCNICOS

Medios técnicos y personales

La empresa adjudicataria dispondrá de la capacidad, medios e infraestructuras técnicas suficientes y acreditadas para la prestación del objeto del contrato, así como medios personales necesarios para garantizar el desarrollo y ejecución del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria será titular de las licencias de software y derechos de uso que sean necesarias para el correcto desarrollo y ejecución de la prestación objeto del contrato, sin que se transfieran dichas licencias o derechos a la entidad contratante en ningún caso.



CÁMARA BILBAO

Flexibilidad y adaptabilidad del sistema

La plataforma tecnológica objeto del contrato, debe poder adaptarse a las necesidades cambiantes o evolutivas de las diversas campañas que, conforme a las exigencias de las circunstancias de cada momento, decida impulsar la entidad contratante.

Así, deberá poder permitir la activación y desactivación temporal del sistema, para que Cámara de Bilbao pueda adaptarse a las circunstancias de cada momento.

Dado el esfuerzo económico que supondrá esta Plataforma, constituye también un objetivo de Cámara de Bilbao generar una herramienta que pueda ser utilizada recurrentemente por el sector.

Alojamiento, URL, ancho de banda, servicios de seguridad

La creación, registro y titularidad sobre la URL en la que se aloje la plataforma tecnológica y su herramienta web corresponderá a Cámara Bilbao.

Los servidores de registro de venta de bonos y vales y de almacenamiento de datos de usuarios deberán estar ubicados dentro de territorio español, disponiendo de todas las medidas de seguridad necesarias, conforme a la mejor tecnología disponible. También deberán garantizar la aplicación de la ley española frente a cualquier problema que pudiera presentar un establecimiento o un consumidor por las leyes de comercio y normativa de protección de datos, exonerando en todo momento a Cámara de Bilbao de cualesquiera responsabilidades se pudieran derivar la insuficiencia de las medidas de seguridad implementadas por la empresa adjudicataria o de la vulneración de las leyes de aplicación.

La aplicación de bonos y la web para su explotación deberán ser instaladas en la nube y disponer de un servicio de cobertura 24 horas al día los 365 días del año.

El sistema deberá garantizar el ancho de banda mínimo necesario para garantizar la calidad en el uso de la aplicación y la no interrupción del servicio, permitiendo contemplar un alto nivel de concurrencia tanto de los consumidores a través de la web, como de los establecimientos adheridos.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio, ante posibles incidencias en la red de transmisión de datos.

Herramienta Web

La plataforma Web, objeto del contrato, deberá cumplir con las siguientes características:

- Cumplir con los estándares CSS3/HTML5.
- Cumplir con los estándares de accesibilidad al menos el nivel WAI-AA.
- El diseño será Responsive.
- Las páginas estarán disponibles en castellano y euskera, siendo la traducción al euskera a cuenta de la empresa adjudicataria.
- El sistema deberá ser muy sencillo en su uso, por lo que deberán incluirse elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar al usuario en la tramitación.
- La plataforma que soporte la solución objeto de este contrato deberá estar disponible con un porcentaje de actividad semanal del 99,99% y tiempos de



CÁMARABILBAO

respuesta medios de la Home inferiores a 500 ms. Esto implica un tiempo de indisponibilidad semanal máximo de 1,1 minutos. Esta medición se realizará con la herramienta pública de Internet en <https://www.uptimerobot.com>.

- La seguridad de la plataforma será auditada de forma constante por una herramienta de pentesting (insight VM), no pudiendo tener en ningún momento un nivel de riesgo igual o superior a 10.000 (nivel máximo de riesgo aceptable).
- Debe tener enlaces que permitan la socialización (compartir información en las redes sociales).
- Capacidad de programación de la publicación y caducidad de los contenidos.
- Seguridad, gestión de roles y permisos de los usuarios de la herramienta.
- Capacidad de previsualización de los contenidos a publicar.
- Debe contener un sistema de atención al usuario online, para atender puntualmente las dudas de personas consumidoras o establecimientos adheridos, en castellano y euskera.
- Preparado para asumir progresiones o nuevas funcionalidades derivadas de la evolución del servicio y el diseño de nuevas campañas.

Integración/conexión con otras plataformas de gestión de bonos-descuento

La solución debe permitir trabajar con otras plataformas web que pudieran operar con otras entidades que est n gestionando bonos en su territorio en el marco del programa o programas que gestiona la entidad contratante.

En este sentido, la solución debe ofrecer la siguiente opción de integración/conexión/comunicación de datos:

Integración, en tiempo real y automática, llevada a cabo por el adjudicatario: que permitirá, controlar la disponibilidad de un bono-descuento asociado a un DNI con las limitaciones e indicaciones establecidas por la entidad contratante, con el objetivo que no se utilicen más bonos descuento de los establecidos por el programa a un consumidor. Por ello el adjudicatario, en su caso, debe facilitar las especificaciones estándares de integración a las operadoras de las otras plataformas para realizar los trabajos de integración necesarios.

Protocolos de seguridad

Toda la plataforma tiene que funcionar bajo el protocolo seguro HTTPS para una transferencia segura de los datos.

La plataforma debe de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en caso de adjudicación, la empresa adjudicataria se obliga a cumplir con las exigencias en materia de protección de datos de carácter personal establecidas en dicha normativa, así como de la regulación existente en materia de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio).

Los servidores "cloud" que alojen el sistema y sus datos (sobre todo el alojamiento y transmisión de los datos personales) deberán cumplir íntegramente el Reglamento General de Protección de Datos de la UE -Regulation (EU) 2016/679- (RGPD o GDPR en sus siglas en inglés)



CÁMARABILBAO

Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo

La empresa adjudicataria deberá realizar durante toda la ejecución del contrato las acciones necesarias para el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo de la plataforma tecnológica objeto del mismo.

Por mantenimiento correctivo se entiende el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de cualesquiera usuarios. Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas o errores en los procesos productivos.

Por mantenimiento preventivo se entiende el conjunto de acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

Por mantenimiento adaptativo se entienden las incorporaciones, modificaciones o eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades de la plataforma tecnológica o del contrato.

Por mantenimiento evolutivo se entienden las incorporaciones o modificaciones necesarias para adaptarse a los cambios de los entornos tecnológicos.

4.4. IMPLANTACIÓN

El adjudicatario presentará, en su propuesta técnica, un cronograma donde se especifique el plazo para la implantación y puesta en marcha de la plataforma.

Dada la urgencia por la que se articula este procedimiento, a efectos de poder cumplir con la ejecución de los programas gestionados por la entidad contratante, el periodo de implantación no superará los 15 días naturales desde la firma del contrato, debiendo estar la plataforma plenamente operativa en dicho plazo y conformándose este requisito como una obligación esencial para el adjudicatario.

4.5. DOCUMENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR.

Las solicitudes de participación en el procedimiento de contratación se acompañarán de la documentación que se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, entre la que deberá incluirse la documentación que se cita a continuación:

- Resumen ejecutivo.
- Documentación de carácter técnico en la que se incluirán los documentos con la información que responda a los criterios de valoración de la oferta que va a precisar un juicio de valor (Apartado 6 de este pliego). Como mínimo deberá adjuntarse:
 - Propuesta técnica con la descripción de los trabajos a desarrollar.
 - Cronogramas y plazos.
 - Equipos previstos: Medios humanos y materiales.
 - Propuesta de mejoras al proyecto.



CÁMARABILBAO

5.- PUNTUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN FÓRMULA MATEMÁTICA.

De los 75 puntos máximos asignados a la oferta Técnica, se otorgarán un máximo de 30 puntos en base al siguiente esquema:

5.1 Disponibilidad horaria de atención telefónica y soporte técnico al comercio y a la persona consumidora:

Se otorgarán hasta un máximo de 15 puntos a la disponibilidad horaria, para prestar los servicios de atención telefónica y soporte técnico al comerciante y a la persona consumidora.

El servicio de atención telefónica y soporte técnico al comerciante se realizará dentro de los horarios de apertura de los comercios minoristas (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde, de lunes a viernes, y los sábados, de 10:00 de la mañana a 14:00 de la tarde), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte del licitador de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio soporte técnico, de 9.00 a 10.00 horas de la mañana, de lunes a viernes, se le asignarán 2 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico, de 20.00 a 22.00 horas de la tarde, de lunes a viernes, se le asignarán 2 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico, los sábados, de 14.00 de la mañana a 22.00 horas de la noche, se le asignarán 3 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de soporte técnico, los domingos, de 09.00 horas a las 22.00 de la noche, se le asignarán 3 puntos.

El servicio de atención de consultas e incidencias a las personas consumidoras se realizará en el mismo horario que de apertura de comercios minoristas (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde, de lunes a viernes, y los sábados, de 10:00 de la mañana a 14:00 de la tarde), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte del licitador de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras, de 9.00 a 10.00 horas de la mañana, de lunes a viernes, se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras, de 20.00 a 21.00 horas de la tarde, de lunes a viernes, se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras, los sábados, de 14.00 de la mañana a 21.00 horas de la noche, se le asignará 1 punto.
- Al licitador que esté en disposición de atender a las personas consumidoras, los domingos, de 09.00 horas a las 21.00 de la noche, se le asignarán 2 puntos.



CÁMARABILBAO

5.2 Experiencia en prestación de servicios integrales de gestión, emisión, canje y control de programas de bonos descuento o bonos-vales similares:

Se otorgarán hasta un máximo de 15 puntos al número de servicios integrales de gestión, emisión, canje y control de programas de bonos-descuento y bonos-vale de características similares al que está siendo objeto de la presente licitación por parte del licitador en los últimos tres (3) años. Las implantaciones serán acreditadas mediante declaración jurada, indicando el nombre o razón social de las entidades, públicas o privadas, su NIF, descripción de servicios realizados y fechas de dichos servicios.

La valoración se realizará de la siguiente forma:

- Al licitador que acredite un número igual o superior a 8 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale, se le asignarán 5 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 15 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale, se le asignarán 10 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 25 prestaciones de servicios integrales de bonos descuento y/o bonos vale, se le asignarán 15 puntos.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 5, los Anexos VII y VIII, que deberá incorporarse al Sobre C.

6.- PUNTUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN CRITERIOS DE VALOR

Se otorgarán un máximo de 45 puntos, en base al siguiente esquema:

Criterio de adjudicación	Puntos
Características de la aplicación	25
Metodología de la implantación	15
Idoneidad de los medios humanos	5

Características de la aplicación

La calidad de la propuesta técnica y funcional de la aplicación, que recoja los requisitos técnicos y funcionales solicitados en el punto 4 de este pliego, se valorará con un máximo de 25 puntos.

Asimismo, en la propuesta se valorarán los siguientes aspectos:

- Que sea una solución "llave en mano"
- Que permita trabajar con otras plataformas web que pudieran operar con otras entidades que estén gestionando bonos en el marco del programa o programas que gestiona la entidad contratante.



CÁMARABILBAO

- Que tenga capacidad para gestionar un alto número de bonos.
- Que permita un alto grado de personalización.
- Que disponga de soluciones para verificar la autenticidad de los bonos.
- Que disponga de acuerdos con entidades financieras que permitan el uso de terminales de venta y que asegure el flujo del dinero y la utilización de pasarela de pagos seguras.

También, se valorarán aquellas mejoras, propuestas por el licitador sobre lo exigido, siempre que éstas tengan una relación directa con el objeto del contrato, y supongan un incremento de la calidad o cantidad del suministro definido en el pliego.

Metodología de la implantación

Se valorará con un máximo de 15 puntos:

- Planificación del Proyecto.
 - Metodología del trabajo.
 - Cronograma y plan de trabajo: indicando fases-actividades-tareas, cronograma de ejecución y sus hitos y entregables.
- Plan de contingencias: acciones y medidas correctoras frente a desfases o imprevistos.
- Propuesta del servicio de soporte técnico telefónico de atención al comercio y al consumidor.
- Plan de carga inicial de datos.
- Mantenimiento.
- Documentación del Proyecto: Deberá constar, al menos, de un manual/tutorial de usuario y de un manual de administración.

Idoneidad de los medios humanos

Se valorará, con un máximo de 5 puntos, la composición del equipo de proyecto, incluyendo las funciones y el número de personas con los perfiles exigidos que resulten necesarias para el cumplimiento efectivo de las funciones requeridas en los pliegos y los compromisos adquiridos en su oferta.

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo configurado por cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos.

Deberá designar un responsable de equipo para la implantación del sistema que servirá de contacto o enlace con el personal técnico de Cámarabilbao en todas aquellas cuestiones que surjan tanto en la implantación como en la posterior gestión y ejecución de aquel.

Si procede, a modo de ejemplo, se contemplan los siguientes perfiles: Director/a de proyecto, Analista funcional, Consultor/a de procesos, Técnico/a de sistemas, Programador/a, Diseñador/a Web, Soporte atención.