

En Madrid a 30 de Noviembre de 2020

1. OBJETO DEL CONTRATO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN.
 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN
 - 2.1 REQUISITOS FUNCIONALES
 - 2.2 REQUISITOS TÉCNICOS
 - 2.3 GARANTIA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO
 3. OFERTA ECONÓMICA
- ANEXOS:
- 1.-PROPOSICIÓN ECONÓMICA
 - 2.-DATOS DE LA EMPRESA

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

De conformidad a la propuesta de Resolución concedida a **Hostelería de España (CEHE)** NIF G28601300 con cargo a la aplicación presupuestaria 001/140/43100/48901, del presupuesto 2020 del Ayuntamiento de Madrid y en base al proyecto solicitado, de acuerdo con la convocatoria de subvenciones para fomentar la digitalización en el sector comercial correspondiente a los años 2020, 2021 y 2022 (CRS anualidad 2020). Proyecto Horeca Marketplace.

Para la ejecución de las distintas partidas del proyecto anteriormente mencionado, **Hostelería de España (CEHE)** inicia un proceso de selección entre empresas que puedan prestar servicios, interesadas que, ajustándose a los principios de publicidad, libre concurrencia e igualdad que resultan exigibles, culminará con la contratación de los **servicios de Desarrollo informático de la plataforma web así como soporte y mantenimiento informático de la Plataforma web de proveedor.**

1.1 El plazo de ejecución:

Desde la fecha de adjudicación del contrato hasta el 31/12/2020 siendo esta fecha prorrogable en función de las necesidades de Hostelería de España.

1.2 Pago del contrato:

El pago se efectuará al presentar las facturas correspondientes y previa aprobación de **Hostelería de España (CEHE)**.

2.-DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN.

Desarrollo Informático de Plataforma de Comercio Electrónico y soporte técnico de la plataforma y desarrollos evolutivos.

2.1. Requisitos Funcionales:

2.1.1 Comercio electrónico

El sistema de Marketplace deberá tener implementada la funcionalidad de compra electrónica completa. Esto incluye la posibilidad de visualizar listados de producto estructurados por categorías, ver el detalle de un producto en concreto, poder añadir productos al carrito de la compra, poder guardar carritos abandonados para posterior pago, introducir la dirección de envío y facturación y poder elegir entre diferentes medios de pago (tarjeta de crédito, transferencia bancaria, PayPal, pago contra reembolso, etc.).

2.1.2 Multi-vendedor

Para que el sistema de comercio electrónico sea considerado un verdadero Marketplace este deberá implementar la funcionalidad de multi-vendedor. Se entiende la funcionalidad de multi-vendedor como un sistema de comercio electrónico en el que existen varios usuarios con el rol de vendedor en el que pueden subir y actualizar los productos que ponen a la venta dentro del Marketplace.

La información y los productos que sean subidos por un vendedor serán de exclusiva manipulación por el vendedor que los subió al sistema no dando lugar a la posibilidad de que un producto que sea subido por un vendedor pueda ser borrado por otro vendedor.

2.1.3 Registro de usuarios

El sistema deberá implementar funcionalidad de registro de usuarios cuyos datos serán almacenados en una base de datos. Los campos que se deberán almacenar de cada usuario son:

- Nombre de usuario (tipo alfanumérico)
- Email (tipo alfanumérico)
- Nombre (tipo alfanumérico)
- Apellidos (tipo alfanumérico)
- Dirección de envío (tipo alfanumérico)
- Dirección de facturación (tipo alfanumérico)
- Fecha de nacimiento (tipo fecha)

Para facilitar la entrada de datos al usuario, se contempla la posibilidad de implementar el llamado "login social" o registro mediante cuentas de usuario previamente creadas en sistemas de terceros como Facebook o Google.

2.1.4 Inicio de sesión de usuarios

El sistema deberá permitir que un usuario previamente registrado inicie sesión con el nombre de usuario que decidió elegir en el registro.

Igualmente, se podrá hacer uso de la funcionalidad de "login social" con cuentas de usuario de Facebook o Google asociadas al usuario.

2.1.5 Integración con plataformas de Marketing Automation

El sistema de Marketplace deberá integrarse con plataformas de Marketing Automation de código abierto para la implementación de campañas de promoción de los productos a través de emails que se envíen a los usuarios registrados.

2.1.6 Compartir en redes sociales

El sistema deberá facilitar que cualquier contenido subido al sistema se pueda compartir fácilmente en redes sociales como Facebook.

2.1.7 Buscador de productos

El sistema deberá gestionar adecuadamente la información almacenada de los productos para permitir que el usuario pueda realizar búsquedas sobre la base de datos.

Los tiempos de respuesta deberán ser inferiores a dos segundos de tal forma que el usuario obtenga de forma casi inmediata el listado de los productos relacionados a la consulta que lanzó.

2.1.8 Menú navegacional

El usuario del sistema deberá tener accesible un menú navegacional de cabecera donde podrá encontrar enlaces a los principales contenidos del Marketplace.

2.1.9 Gestor de Ventas y Estadísticas

La empresa adjudicataria ha de desarrollar e integrar dentro de la estructura del portal un aplicativo cuya finalidad es la de gestionar las ventas realizadas por cada vendedor mediante un sistema de envío de emails que permita organizar con mayor eficiencia el reparto y tener controlado el volumen de venta. Este aplicativo estará acompañado de un área privada de vendedores para:

- Gestionar sus productos.
- Exportar e importar masivamente sus productos.
- Gestionar su perfil.
- Revisar su historial de comisiones.
- Gestionar sus pedidos.
- Configurar sus transportistas y tarifas de envío.
- Configurar su forma de cobro de comisiones.
- Gestionar los mensajes recibidos de los clientes.
- Revisar las ganancias en un periodo determinado.
- Solicitar la retirada de fondos.

La plataforma tiene que dar la opción a los vendedores de adquirir y renovar su suscripción a la plataforma, de igual forma adquirir licencias para publicar productos en el Marketplace.

2.1.10 Área administrativa

La empresa adjudicataria ha de desarrollar e integrar dentro de la estructura del portal un aplicativo cuya finalidad es la de gestionar la plataforma con todos los recursos necesarios para su gestión:

- Añadir/ editar/ eliminar administrador.
- Añadir/ editar/ eliminar categoría.
- Añadir/ editar/ eliminar proveedor.
- Añadir/ editar/ eliminar producto.
- Añadir/ editar/ eliminar pedidos.
- Gestionar los vendedores.
- Gestionar los productos de los vendedores.
- Gestionar los porcentajes de comisión de los vendedores.
- Gestionar el historial de comisiones de los pedidos.
- Gestionar los estados de las comisiones.
- Revisar el estado de los pedidos a los vendedores.
- Revisar los mensajes entre cliente y vendedor.

- Gestionar las valoraciones y comentarios de los vendedores.
- Gestionar los emails que se envían en el mercado.
- Revisar las ganancias en un periodo determinado.
- Gestionar las solicitudes de retirada de fondos.

2.2. Requisitos técnicos:

2.2.1 Diseño responsive

El sistema deberá diseñarse de tal forma que los elementos visuales se adapten perfectamente a las resoluciones tanto de ordenadores de sobremesa como de teléfonos móviles o tablets.

2.2.2 Google AMP

El sistema implementará la tecnología Google AMP (Accelerated Mobile Pages) para la carga rápida de los contenidos desde teléfonos móviles.

Por cada contenido de la web se creará automáticamente la versión AMP del contenido cuya url acabe en “/amp”.

2.2.3 Optimización SEO

La plataforma deberá estar optimizada para SEO en los principales buscadores.

2.2.4 Píxel de Facebook

El sistema deberá permitir la ejecución de la tecnología del “Píxel de Facebook” que haga seguimiento de la actividad del usuario de Facebook logueado en el

Marketplace. Los eventos que deberá detectar son:

- GeneralEvent
- ViewContent
- AddToCart
- InitiateCheckout
- Purchase

2.2.5 Google Analytics

El sistema deberá implementar la tecnología de Google Analytics para el seguimiento de la actividad del usuario en el Marketplace de tal forma que se generen automáticamente los siguientes informes en Google Analytics:

- Número de visitas.
- Ubicación geográfica de las visitas.
- Tiempo de duración de las visitas.
- Fuente del tráfico web.
- Conversiones de venta realizadas.
- Porcentaje de rebote.
- Número de usuarios recurrentes.

2.2.6 Google Search Console

El sistema deberá ser verificado con una cuenta de Google Search Console de tal forma que se puedan evaluar y subsanar posibles problemas de indexabilidad del portal por parte del buscador Google.

2.2.7 Protocolo SSL/TLS

Todas las conexiones con el servidor web que aloje el Marketplace deberán estar securizadas mediante protocolo SSL/TLS.

A tal efecto se hará uso de un certificado digital en el servidor de la autoridad de certificación “Let’s Encrypt”.

2.2.8 Control de cookies

En cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) se dará control al usuario sobre las cookies que desea habilitar en el Marketplace.

2.2.9 Caché con precarga

El Marketplace deberá implementar un sistema de caché de tal forma que los contenidos sean precargados antes de que se produzca una visita de un usuario.

Con la implementación de un sistema caché se busca un tiempo de carga de la página web del orden de milisegundos de tal forma que la experiencia de un usuario desde un teléfono móvil sea óptima.

2.2.10 Formato de fotografías WebP

Para optimizar el uso del ancho de banda de las conexiones entre el usuario y el servidor web, el Marketplace deberá convertir automáticamente todas las fotografías subidas en jpg o png a formato WebP o formato similar.

2.2.11 Lazy loading

A fin de acelerar la carga de las páginas, el Marketplace deberá implementar la estrategia de “Lazy loading” en las fotografías haciendo que estas se carguen según van apareciendo en la pantalla del usuario.

2.2.12 Sitemap XML

El sistema deberá estar dotado funcionalidad que genere automáticamente un fichero de mapa del sitio en formato XML.

Cuando un administrador web o vendedor suba un contenido al Marketplace, este debe aparecer reflejado automáticamente en el listado de contenidos del mapa del sitio.

2.2.13 Core Web Vitals

Una vez puesto el sistema de Marketplace en funcionamiento, el sistema deberá mantener en un rango aceptable los indicadores relativos al rendimiento web de las denominadas “Core Web Vitals”. Estas son:

- LCP (Largest Contentful Paint): por debajo de los 2.5 segundos.
- FID (First Input Delay): por debajo de los 0.1 segundos.
- CLS (Cumulative Layout Shift): por debajo de 0.1.

2.2.14 Filtrado de tráfico SPAM

El Marketplace deberá tener implementado un sistema de filtrado de tráfico web spam que evite:

- Creación de usuarios falsos.
- Creación de comentarios falsos.
- Intentos de ataque por fuerza bruta.
- Cualquier otro intento de creación de SPAM en el Marketplace.

2.2.15 Uptime

El Marketplace estará debidamente dimensionado para garantizar un correcto funcionamiento por parte de, al menos, 200 usuarios simultáneos. En cuanto a la disponibilidad, el servicio prestado deberá garantizar una disponibilidad del 99,5% del tiempo en cómputo anual, evitando caídas del servicio no planificadas.

2.3. Garantía, mantenimiento y soporte técnico.

La empresa adjudicataria garantizará durante el plazo de un año los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de las actuaciones, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos ocultos que se pongan de manifiesto, como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de deficiencias se harán en conformidad con lo exigido en este pliego.

El adjudicatario se responsabiliza de que, en caso de modificación de programas que afecten a otros sistemas de información, éstos deben mantener las mismas funcionalidades.

El adjudicatario deberá proporcionar recursos humanos suficientes para el mantenimiento de las aplicaciones instaladas y dar soporte técnico al usuario, acorde con el horario habitual de trabajo.

El servicio de garantía y mantenimiento, a que se alude, comprenderá los siguientes ámbitos:

- Correctivo: Atiende los errores de funcionamiento diario, ya sean de programa o de usuario/a.
- Adaptativo y Perfectivo: El licitador incluirá en la oferta su propuesta para la prestación de los servicios de mantenimiento adaptativo y perfectivo del sistema, durante el período de garantía.
- Los servicios de mantenimiento a dar por el adjudicatario durante la vigencia del contrato, una vez implantado y se ponga en marcha, han de ser los siguientes:
- Disponibilidad 24x7 de la plataforma.
- Servicios de seguridad de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad y con respecto a la Ley de Protección de Datos: copias de seguridad diarias y mensuales con la retención adecuada; autorización de acceso de los/as usuarios/as, registro de accesos, trazabilidad, informes de seguridad, auditorías de seguridad periódicas, etc.
- Soporte técnico.
- Cambio de versiones para adaptarse a los nuevos requisitos legales, incluyendo mejoras evolutivas o resolución de errores de funcionamiento.
- Formación sobre nuevas funcionalidades o cambios sustanciales de un cambio de versión o de requerimientos legales.

El adjudicatario incluirá en la oferta un servicio de soporte técnico con disponibilidad para atender consultas o incidencias funcionales de la plataforma a las empresas y/o emprendedores/as. Se dispondrá como mínimo de comunicación por vía telefónica y de correo electrónico con este centro de soporte.

En caso de paradas del servicio programado, será necesario consensuarlas, para que se pueda prever que tengan el mínimo impacto, así como, ser comunicadas con antelación a los/as usuarios/as afectados/as.

3. OFERTA ECONÓMICA

Valor estimado del contrato: 21.500,00 € (Veintiún mil quinientos euros) IVA incluido.

La oferta económica deberá estar debidamente firmada por el interesado y habrá de formalizarse necesariamente en número y letra (**ANEXO I: Propuesta económica**). El precio deberá establecerse en condiciones de mercado, pudiendo las propuestas calificadas como “bajas temerarias” ser desestimadas.

En este sentido, nos dirigimos a ustedes por si están interesados en participar en el proceso de selección para los servicios anteriormente descritos, a los efectos de hacernos llegar –a la mayor brevedad posible– su propuesta económica y memoria técnica, y participar en el procedimiento de selección previsto, de acuerdo con las características, requisitos y parámetros expuestos en el apartado de requisitos técnicos que se detallan en este documento. La propuesta podrá presentarse por correo certificado con acuse de recibo, en formato pdf. o por cualquier otro medio admitido en derecho, en todo caso, tanto el presupuesto como los anexos y la propuesta técnica deberán presentarse firmados y sellados, disponiendo hasta el **14/12/2020** para formalizar su propuesta.

Junto a la propuesta económica, debe ir adjunta la memoria técnica. Esperando que nuestra propuesta sea de su interés y agradeciendo de antemano su participación, le enviamos un cordial saludo.

Dirección de envíos certificados: C/ Ferraz, 43 - 2º Izda. 28008 - Madrid

Email: cehe@cehe.es

Teléfono: 91 352 91 56

Persona de contacto para consultas: Mariano Rodríguez

Atentamente,

D. Emilio Gallego Zuazo,
Secretario General



Ferraz, nº 43 - 2º izda.
28008 - MADRID
Tel.: 91 352 91 56
www.cehe.es cehe@cehe.es

ANEXO I
PROPUESTA ECONÓMICA

D./D^a _____, con D.N.I. Nº 00000000 X, (cargo que tenga en la empresa)..... de la empresa ----- y con domicilio en y con teléfono -----

Manifiesta que, conforme con todos los requisitos y condiciones que se exigen para proceder a la adjudicación y cumplimiento del contrato de servicios de **Desarrollo informático de la plataforma web así como soporte y mantenimiento informático de la Plataforma web de proveedor**, incluidas en apartado de requisitos técnicos que se detallan en este documento, de conformidad con lo establecido en el pliego que rige dicha licitación, y en la representación que ostenta se compromete a asumir el cumplimiento de dicho contrato por el precio detallado que proponga, el cual no podrá ser objeto de revisión.

Asimismo, manifiesta que, en caso de resultar adjudicatario para la prestación de los servicios solicitados, se compromete a la formalización del contrato, y se hace responsable de que exista toda la dotación necesaria para ejecutar dicho contrato y se ajusten a las características que se solicitan, para que se desarrolle adecuadamente, así como de las consecuencias que se deduzcan para **Hostelería de España (CEHE)** o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Importe base: _____ €

Importe IVA: _____ €

Importe total: _____ €

Dicho importe además todos los tributos, tasas, cánones y gastos de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto contemplado en la presente licitación.

En _____ a ___ de 2020

Fd. _____

ANEXO II DECLARACIÓN RESPONSABLE

D^a. _____, con residencia en _____, provincia de _____, según Documento Nacional de Identidad nº _____, en nombre propio o en representación de la Empresa _____ con domicilio social en _____, y CIF _____, al objeto de participar en el concurso para la contratación de los **servicios de Desarrollo informático de la plataforma web así como soporte y mantenimiento informático de la Plataforma web de proveedor**, convocado por **Hostelería de España (CEHE)**, declara bajo su personal responsabilidad:

- 1) Tener plena capacidad de obrar y hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias (recibos de alta y estar al corriente del pago, o exento del mismo, del Impuesto sobre Actividades Económicas, certificaciones positivas que acrediten la no existencia de deudas con la Administración del Estado y con las Haciendas Autonómicas, y con la Seguridad Social, impuestas por las disposiciones vigentes).
- 2) No encontrarse incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración previstas en la legislación aplicable.
- 3) Tener la suficiente solvencia mínima, técnica profesional y financiera, y contar con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad.
- 4) No encontrarse incurso en las prohibiciones para contratar.
- 5) Que cumple con los requisitos exigidos en la convocatoria, que acepta las condiciones de la licitación, y que desea participar en la licitación, para lo cual presenta la presente solicitud acompañada de la documentación necesaria para licitar en este expediente de contratación.
- 6) Que, en su caso, la entidad se halla inscrita en el Registro de Licitadores que a continuación se indica, y que las circunstancias de la entidad que en él figuran respecto de los requisitos exigidos para la admisión del presente procedimiento de contratación son exactas y no han experimentado variación.

Señalar lo que proceda:

SI o NO Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado

- 7) Se pronuncia afirmativamente sobre la existencia del compromiso a que se refieren los artículos 75.2 y 76.2 de la LCSP, en el caso de que resulten de aplicación.
- 8) En el caso de resultar adjudicatario de la presente licitación, se compromete a entregar cuanta documentación original le sea exigida, relacionada con la capacidad y solvencia de la empresa, así como las certificaciones de estar al corriente de sus obligaciones fiscales y con la seguridad social, o que acredite cualquier otra circunstancia que no sea impedimento para contratar con el sector público.

El firmante acredita la veracidad de la información arriba indicada.

En _____ a _____ 2020

Firmado: