PLIEGO TECNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE VENTA, CANJE EN COMERCIOS Y CONTROL MUNICIPAL DE BONOS PAMPLONUP

Introducción

Para ayudar a mejorar la situación provocada por la pandemia de Covid-19 y revitalizar el consumo, y a la vista de que la campaña de Bonos PamplonUp ha tenido buena acogida entre la ciudadanía y los comercios, el Ayuntamiento de Pamplona pretende realizar en 2021 dos nuevas campañas de subvención a los comercios mediante el canje de bonos electrónicos. El funcionamiento general es el siguiente:

- La ciudadanía adquiere bonos PamplonUp a través de una página web o un servicio telefónico, a un precio de 14 €.
- Estos bonos se canjean en compras por valor de 20 € en los comercios adheridos a la iniciativa.
- El Ayuntamiento subvenciona los 6 € restantes, abonando a los comercios el importe correspondiente a los 20 € por cada bono canjeado, previa justificación de la venta efectuada.

Para llevar a cabo las campañas de dinamización comercial de venta de bonos de descuento es necesario contar con un respaldo tecnológico que proporcione la gestión, control, seguridad, facilidad y eficiencia de la campaña, tanto para los establecimientos participantes y para los compradores como para la Administración, que garantice el éxito de la misma.

Por lo tanto, se ve la necesidad de contratar un servicio basado en un sistema informático distribuido que permita:

- La adquisición de bonos por parte de la ciudadanía bien a través de internet o bien de un servicio telefónico que proporcionará el adjudicatario.
- El canje in situ, de los bonos en los establecimientos, asociándolos al tique de venta con una aplicación móvil o solución tecnológica equivalente.
- El control por parte de empleados municipales del estado de los bonos, y su validación
- El envío de la información a los sistemas informáticos municipales para la tramitación de la subvención y el pago a los comercios.

Además, durante la prestación del contrato y sobre todo durante los periodos activos de las campañas, la empresa adjudicataria deberá dar soporte técnico a los establecimientos, a los compradores y al personal municipal adscrito a las campañas, en las soluciones de venta, canje y validación de los bonos suministradas en el ámbito del servicio contratado.

Por último, la empresa contratada deberá ofrecer formación dirigida a los establecimientos participantes, de manera virtual, mediante presentaciones electrónicas enviadas al Ayuntamiento para su distribución a los establecimientos, o video tutoriales a través del canal oficial de YouTube del Ayuntamiento de Pamplona, para facilitar el manejo y resolver todas las dudas del funcionamiento de la aplicación móvil o de cualquiera de los desarrollos tecnológicos contratados.

Las campañas de venta de bonos se van a realizar en dos periodos diferentes durante el año 2021. La primera campaña se realizará desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo o hasta agotarse los bonos fijados para esta campaña y la segunda será del 15 de noviembre hasta el 15 de diciembre o hasta agotarse los bonos emitidos.

Inicialmente, se prevé la emisión de 117.000 bonos, sin perjuicio de que, en función de cómo trascurran las campañas y la disponibilidad económica del Ayuntamiento, puedan emitirse más bonos. En este caso, se establecerá en el contrato un precio adicional por paquetes de 10.000 bonos, hasta un máximo de 10 paquetes que, en ningún caso, el Ayuntamiento estará obligado a contratar.

Una misma persona no podrá adquirir más de 15 bonos en cada campaña, y podrán acumularse hasta 30 bonos adquiridos por distintas personas, para el mismo tique de compra.

Adquisición de bonos por la ciudadanía.

La empresa licitadora deberá ofrecer una solución para que la ciudadanía pueda adquirir los bonos PamplonUp, que tenga en cuenta los siguientes requisitos:

a. Será una solución "en la nube", debiendo el adjudicatario poner a disposición de este proyecto los servidores necesarios para todo el tráfico operacional, alojamiento y almacenamiento de la información que se trate, mientras dure el contrato.

b. Los bonos podrán adquirirse mediante una llamada a un servicio telefónico contratado por el adjudicatario, que atenderá a la ciudadanía y permitirá realizar las operaciones necesarias para generar los bonos electrónicos e ingresar el dinero de la compra en la cuenta corriente que establezca el Ayuntamiento de Pamplona para este fin.

c. También se podrán adquirir a través de una página web personalizada, que conecte con una pasarela de pagos segura que ingrese el dinero de la compra de los bonos en la cuenta corriente que establezca el Ayuntamiento de Pamplona para este fin. Esta página web tiene que cumplir los estándares de accesibilidad y usabilidad requeridos por el artículo 40 de la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal, debe ser sencilla y simple de manejo para la ciudadanía para que el proceso de compra sea rápido y ofrezca confianza a los clientes, y ser capaz de adaptarse a cualquier dispositivo donde se visualice.

d. Con el objeto de verificar el límite de bonos adquiridos por persona, en el proceso de compra de bonos (telefónico o vía web), se solicitarán los siguientes datos: DNI, NOMBRE y APELLIDOS que figuran en el DNI, TELÉFONO DE CONTACTO Y EMAIL DE CONTACTO.

e. El sistema verificará que la letra corresponde al número introducido para garantizar que se introduce un documento real.

f. Además, y para la realización de estudios estadísticos por parte del Área de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo se solicitará el CÓDIGO POSTAL del domicilio de residencia de la persona compradora.

g. Podrán recogerse otros datos no personales de forma automática para garantizar la seguridad en las ventas y poder resolver las incidencias técnicas que se pudieran dar en el proceso de compra de los bonos.

h. Se mostrará un check obligatorio y desmarcado con el texto "DECLARO QUE LOS DATOS INTRODUCIDOS EN ESTE FORMULARIO CORRESPONDEN A MI PERSONA Y SON REALES Y VERACES". **No se habilitará la opción de pasar al formulario de pago hasta que el ciudadano no marque esta casilla.**

i. Una vez realizado el pago, el sistema generará en formato digital los bonos adquiridos, y los enviará por email, o los pondrá a disposición del comprador en un formato digital que pueda descargarse y almacenar en un dispositivo móvil o bien que se pueda descargar e imprimir en papel. El Ayuntamiento de Pamplona indicará el diseño/imagen a implementar en los bonos electrónicos.

j. Tanto los archivos digitales como en papel deberán contar con sistemas de seguridad para que no puedan ser falsificados ni usados indebidamente.

k. A través de la misma web, el sistema deberá facilitar a la comprobación del estado de utilización (canjeado / sin utilizar) de los bonos a partir de un número de bono.

Canje de los bonos en los establecimientos

El adjudicatario ofrecerá una solución basada en una app móvil o solución tecnológica similar o equivalente, que permita el canje de bonos en los establecimientos de forma sencilla, y que ofrezca las siguientes características:

a. Deberá funcionar en dispositivos móviles con el sistema operativo ANDROID y se valorará que funcione en dispositivos móviles con sistema IOS.

b. Deberá proveer un acceso con usuario y contraseña que identifique a cada uno de los establecimientos participantes.

c. El establecimiento podrá comprobar fuera del proceso de canje, que el bono que le presentan no ha sido utilizado previamente y si es válido o no.

d. En el momento del canje de los bonos en el establecimiento participante, deberá comprobar instantáneamente si el bono es válido o no, sin que pueda haber duplicidades ni utilizaciones erróneas.

e. Deberá ser capaz de realizar el canje de los bonos en los establecimientos, de forma sencilla.

f. Deberá capturar y digitalizar el justificante de compra (por ejemplo, mediante una foto de la factura o del tique de caja), asociarlo al bono o bonos implicados, e inmediatamente enviar toda la información al sistema centralizado de control, para su almacenamiento y posterior gestión.

g. Se valorará que la solución permita asociar varios bonos al mismo justificante de compra, para facilitar el canje de los mismos en la misma compra.

h. Se valorará que la solución ofrezca la posibilidad de que cada establecimiento acceda a través de la página web al listado de bonos que ha canjeado diariamente, que mostrará el estado del bono y el comentario que haya incluido el validador y descargárselo en un formato que pueda ser leído por un programa de Hoja de Cálculo.

i. Se valorará que la solución permita reenviar un nuevo justificante de compra que subsane las posibles deficiencias que tuviera el anterior, cuando el estado del bono asociado es “Validado y canje con deficiencias subsanables”

Control por parte de empleados municipales

El sistema permitirá el acceso de empleados municipales debidamente acreditados, a una página web de gestión de la información. La información que debe gestionar, como mínimo, el sistema de control es:

Posibles estados de un bono:

- No comprado
- Comprado sin canjear
- Canjeado y pendiente de validar
- Validado y canje Rechazado
- Validado y canje con deficiencias subsanables
- Validado y canje OK

De los bonos:

- Identificador del bono
- Los datos del comprador especificados en el presente pliego de condiciones en el apartado “Adquisición de bonos por la ciudadanía”
- Estado en que se encuentra el bono

De la operación de canje (venta):

- El establecimiento donde se ha canjeado el bono
- La fecha y hora de canje del bono
- Imagen del documento justificativo de la venta
- Bonos implicados en la operación

De la operación de revisión por parte de los empleados municipales acreditados:

- Identificación del validador
- Fecha y hora de validación
- Comentario del validador

El sistema permitirá a los usuarios municipales acreditados las siguientes funcionalidades:

- Tendrá una pantalla de consulta general para poder visualizar toda la información gestionada de forma sencilla, permitiendo la selección por diferentes campos
- Permitirá la devolución de la compra de bonos por parte de la ciudadanía, si es preciso, de forma sencilla y segura.
- Permitirá validar las operaciones de canje a través de un panel de control específico para los empleados municipales, que conllevará modificar el estado de los bonos.
- La consulta y modificación del estado se podrá hacer bono a bono, y se valorará que pueda realizarse de forma agrupada, venta a venta.
- El panel de control mostrará de cada bono canjeado, al menos, la siguiente información:
    - Identificador inequívoco del bono
    - Establecimiento donde se ha utilizado el bono
    - Fecha y hora de canje del bono en el establecimiento
    - Imagen del documento justificativo de venta asociado al bono
    - Estado del bono
    - Fecha y hora de validación, Usuario validador y Comentario, en caso de que ya haya pasado por un proceso de revisión

En el caso de que hubiera habido errores en el momento de la utilización de la aplicación móvil, que a criterio del Ayuntamiento invaliden determinada operación de canje, se permitirá la reactivación de un bono que haya sido previamente utilizado, para que se pueda volver a utilizar en otra compra. Esta operación, por su carácter excepcional, no es preciso que esté automatizada en las pantallas de gestión, pero en ese caso, el adjudicatario se compromete a realizar de forma inmediata los ajustes manuales que sean pertinentes, para el bono o bonos que el Ayuntamiento indique a lo largo del presente contrato.

Envío de la información a los sistemas informáticos municipales

La información gestionada deberá transferirse a los sistemas informáticos del Ayuntamiento de Pamplona gestionados por ANIMSA, para la tramitación de los diferentes expedientes, y salvaguarda y constancia, durante el plazo legal pertinente. Con el objeto de reutilizar el trabajo realizado en las anteriores campañas de bonos PamplonUp, se describe a continuación el proceso que deberá seguir el adjudicatario para poner a disposición del Ayuntamiento de Pamplona la información que precisa.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Pamplona una conexión FTP que permita la transferencia de los archivos, de la siguiente manera:

Diariamente el adjudicatario lanzará un proceso programado después de las 0:01 (se podrá acordar con ANIMSA la hora, si esta no es posible). Si existen bonos en estado “Validado OK” se creará una carpeta en el FTP que tenga como nombre la fecha de validación en formato AñoMesDia (YYYYMMDD). Por ejemplo: 20210210.

Dentro de la carpeta se dejará un fichero de texto de nombre "listado.csv". que contendrá todos los bonos que hayan pasado al estado VALIDADOS OK en la fecha correspondiente.

Dentro de la misma carpeta se creará una sub carpeta llamada “imágenes”. En su interior se volcarán las imágenes de los tiques correspondientes a las ventas de los bonos validados que constan en el fichero CSV.

Dependiendo de si el sistema permite la validación bono a bono, o venta a venta, cada imagen tendrá por nombre el número de bono (idBono). o un identificador único para la venta. Para saber si la validación es de un tipo u otro, el primer carácter del nombre será una B si la validación ha sido bono a bono, y una V si ha sido venta a venta. Por ejemplo: B123456.jpg es la imagen del tique de venta para el bono 123456, mientras que V123456.jpg es la imagen del tique de venta para la operación de canje identificada como 123456.

El formato interno del archivo de texto listado.csv será el siguiente:

Cada registro se separará del siguiente por un salto de línea, y la separación entre campos será con el carácter “coma” (,) NO es admisible el “punto y coma” (;) como separador. Las fechas irán en el formato YYYYMMDDHHmmss (AñoMesDiaHoraMinutosSegundos)

En la primera línea irá una cabecera con los nombres de los campos, en el orden indicado a continuación:

- idBono: Número de bono
- fechaVenta: Fecha en la que el ciudadano compra el bono.
- usuarioComercio: username del usuario del establecimiento que introduce el bono. En general, se corresponde con el CIF del comercio. Si un comercio tiene varios usuarios, los usernames son el CIF terminados en guion bajo y un número. Por ejemplo: CIF, CIF_1, CIF_2
- aparato: Identificación única del dispositivo utilizado para el escaneado del tique. Tiene formato UID.
- resultadoValidacion: Resultado de la validación. Es un valor entero, que corresponde al estado “Validado OK”.
- usuarioValidacion: Username del técnico municipal que ha valida el canje.
- fechaValidacion: Fecha de validación del bono. En principio, todos los registros tienen la fecha que corresponde al nombre de la carpeta
- comentarioValidacion: Comentario que realiza el validador sobre la validación.
- fechaEscaneo: Fecha en la que el comercio escanea el bono (habitualmente, es la fecha de canje).

En caso de que se haya validado venta a venta, se incorporará un dato más idCanje con el identificador único de esa operación.

Ejemplo:

idBono,fechaVenta,usuarioComercio,aparato,resultadoValidacion,usuarioValidacion,fechaValidacion,comentarioValidacion,fechaEscaneo
29334271,20201125001611,CIF,9ce75d80-fbf1-11ea-9839-316bc6fc6e6f,1,bonos5,20201230123501,,20201219121259
29163738,20201119171307,CIF_1,1e002fc0-2a49-11eb-936d-950683b24a2e,1,bonos5,20201230123800,,20201120195150

El adjudicatario podrá incluir otros datos a continuación, si le viene bien, pero respetando la estructura y orden de estos campos

El Ayuntamiento copiará las imágenes del FTP a los servidores municipales, borrando a continuación los archivos transferidos. El adjudicatario deberá reservar espacio en disco suficiente para guardar, al menos, las imágenes generadas durante 10 días.

Soporte Técnico

La empresa contratada deberá ofrecer un soporte técnico telefónico adaptado al horario en el que los comercios están abiertos para poder atender todas las incidencias relacionadas con cada uno de los agentes intervinientes en las campañas de venta de bonos. Es decir, por un lado, todas las dudas e incidencias de los compradores relacionadas con la compra de bonos en la web y, por otro lado, dudas e incidencias de los establecimientos en el momento del canje de los bonos, o una vez realizado los canjes, cuando vayan a comprobar el estado de los mismos, y por último, para atender cualquier duda o necesidad del personal municipal durante la gestión de los bonos.

En su memoria, el licitador deberá detallar el horario ofrecido (días y horas) y el número de líneas que se habilitarán para poder atender el servicio.

Formación

Para dar a conocer a los usuarios de los establecimientos participantes en la campaña, el funcionamiento de la app móvil o solución tecnológica que deban utilizar, la empresa adjudicataria elaborará los materiales formativos adecuados (documentos, presentaciones, vídeo tutoriales, etc.), en un formato que permita poder enviarlos por medios electrónicos a los interesados, bien a través de correo electrónico, o accediendo a contenido web. Este material se pondrá a disposición de los técnicos del Área de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo para su conocimiento y eventual distribución.

Además, el adjudicatario deberá ofrecer al menos una sesión de formación dirigida a los comercios participantes, y otra dirigida a los técnicos municipales, a través del sistema de videoconferencia de su elección, para mostrar de una manera más práctica y más didáctica las diferentes funciones de su solución que deberán utilizar en cada caso, y poder resolver directamente las dudas que puedan surgir.