

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA LA DE GESTIÓN, POR PARTE DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO DE CANARIAS, DE LOS BONOS CONSUMO DEL GOBIERNO DE CANARIAS

EXPEDIENTE 2/2024

1. ANTECEDENTES

Con fecha 12 de diciembre de 2023, les fue concedida, por la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos del Gobierno de Canarias, a las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Lanzarote y La Graciosa y Fuerteventura, una subvención para la ejecución y gestión del proyecto "**PROGRAMA BONOS CONSUMO**", actuación regional para favorecer la actividad comercial en todos los municipios de las islas e impulsar y reactivar el consumo en las empresas y comercios del archipiélago canario.

Para la ejecución de este programa las Cámaras tienen que disponer de una plataforma digital sobre la que pivote la inscripción de establecimientos participantes, la adquisición de bonos y su validación.

Las Cámaras no disponen de medios humanos especializados para el desarrollo de esta plataforma.

Por otro lado, y al ser una actuación regional, y con el fin de optimizar los recursos y homogeneizar las acciones, las Cámaras de Comercio han acordado, mediante Convenio de Colaboración celebrado con fecha 12 de febrero de 2024, que sea la Cámara de Gran Canaria la que asuma todos los trámites necesarios relacionados con la contratación de la plataforma, aplicando, para ello, los procedimientos establecidos en sus instrucciones internas de contratación, y toda aquella que resulte de aplicación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es, por tanto, objeto de este Pliego, la contratación del desarrollo y mantenimiento de la plataforma tecnológica específica para la puesta en marcha, y gestión eficaz, de los bonos consumo del Gobierno de Canarias.

A través de la plataforma se realizarán todos los trámites relacionados con la adhesión al programa, formalización de toda la operativa de emisión, obtención, aplicación, canje y compensación de los bonos, conforme al documento de condiciones de participación del programa. Asimismo, la plataforma servirá para el control del límite de bonos-descuento por cada persona identificada en los tickets de compra y el límite de bonos a canjear por cada establecimiento.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Se establecen unos requisitos técnicos y funcionales mínimos de obligado cumplimiento para la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

El desarrollo de los requisitos técnicos y funcionales detallados en el presente apartado resultan imprescindibles para la prestación del servicio.

3.1. Plataforma tecnológica web

La plataforma tecnológica web para la gestión de los bonos ha de disponer y de permitir:

- La adhesión y alta de los establecimientos.
- La adquisición de los bonos por el consumidor con lo que debe proveerse de un medio seguro de pago.
- El canje de los bonos por parte de los comercios adheridos.
- La identificación y consulta de los comercios adheridos.
- Enviar comunicaciones masivas tanto a los establecimientos como a los consumidores que hayan adquirido bonos-descuentos, tales como encuestas, promociones de establecimientos, finalización del plazo para gastar el bono, etc.
- El envío de comunicaciones automáticas, como email de confirmación de la adquisición del bono, registro de establecimiento, etc.
- El acceso al personal de las Cámaras de Comercio, para la gestión de todo el procedimiento.

La plataforma debe ser perfectamente accesible desde cualquier tipo de dispositivo fijo o móvil con acceso a internet (equipo de sobremesa, portátil, Tablet, teléfono móvil...), y el diseño y presentación de las páginas serán plenamente "responsive", permitiendo su uso en cualquier navegador (o al menos los principales, Chrome, Safari, Firefox,...).

En cuanto al diseño estético de la página web, ésta se debe personalizar en base a la imagen que la entidad contratante determine, quien también proporcionará a la adjudicataria los banners que deberán ser publicados en la plataforma.

Por otro lado, la plataforma deberá tener un área privada para los comercios y un área para la adquisición de bonos por los consumidores.

Además, estéticamente deberá tener 7 subdivisiones, con el fin de que los consumidores accedan al bono de la isla que les interese.

Adicionalmente a las funcionalidades de la aplicación, se deberá incorporar información adicional del programa de bonos, de las instituciones implicadas en el programa, la referencia a que es un programa subvencionado, y aquellos otros elementos estáticos que mejoren la comunicación y que sean definidos y proporcionados 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 consumidores y usuarios y protección de datos de carácter personal (notas informativas, sistemas de prestación de consentimiento, etc.).

La plataforma deberá disponer de soporte técnico tanto para los establecimientos como para los consumidores, habilitando un número de teléfono y una dirección de correo electrónico, con horario de atención de las posibles incidencias, como mínimo, de Lunes a Sábado de 8:30 a 20:00 horas.

Todas las referencias horarias realizadas en este pliego, así como en el de cláusulas administrativas, son realizadas teniendo en cuenta el horario insular canario.

Asimismo, la plataforma web debe permitir que se genere un bono para su lectura, que podrá ser impreso o almacenado en un dispositivo móvil.

3.2 Alta de establecimientos, verificación de establecimientos y establecimientos adheridos

La plataforma dispondrá de un espacio (página) para el alta de establecimiento con los campos necesarios a rellenar por los interesados.

Cada empresa podrá dar de alta, con un mismo NIF, todos aquellos establecimientos de los que disponga en las islas, si bien el bono adquirido para ser usado en una isla, deberá ser usado en esa y no en otra.

Estos campos deberán ser como mínimo los siguientes:

- Datos de la empresa: NIF; razón social; nombre comercial; horarios de apertura; correo electrónico; teléfono; sitio web; facebook; Instagram; IBAN y SWIFT/BIC.
- Dirección del establecimiento: dirección; CP y municipio.
- Dirección fiscal: dirección fiscal; CP y municipio.
- Datos del representante: Nombre; apellidos; correo electrónico y teléfono.
- Datos de la actividad: IAE, en este caso se facilitará una lista desplegable para que sea seleccionado por el interesado.

- Documentos a adjuntar: Certificados IAE; acreditación de datos bancarios; foto/imagen del establecimiento para la plataforma; formulario y declaración responsable para solicitar la adhesión al programa «Bonos Consumo»; y cualquier otra documentación que estime conveniente la entidad contratante.
- Campos necesarios para el cumplimiento de la protección de datos (checkbox de aceptación, envío de comunicaciones, etc.).

Lo formularios deben disponer de elementos de seguridad como captcha, honeypot, etc. para evitar ataques de respuestas masivas de bots y los campos han de ser personalizables, pudiendo la entidad contratante añadir o eliminar campos según su necesidad en cada momento.

La entidad contratante podrá en cualquier caso acceder a la información referente al proceso de adhesión o alta de establecimientos, y compra y canje de bonos-descuentos.

El adjudicatario asumirá los desarrollos necesarios para importar los datos almacenados dentro de la plataforma para generar las bases de datos o informes que sean requeridos por la entidad contratante, así como para la descarga de documentos que adjunten los establecimientos a la hora de efectuar el alta o presentar ticket y bonos canjeados.

Se deberá proporcionar un proceso de validación para realizar las verificaciones de que los comercios cumplen todos los criterios de participación para poder acceder a la campaña. Estos campos serán facilitados por la entidad contratante, a razón de las características definidas en las condiciones de participación del programa.

Este procedimiento será realizado por el personal del adjudicatario quién se encargará de verificar los datos con la información que le proporcionen los establecimientos.

Finalmente, las Cámaras podrán verificar en la plataforma el resto de los requisitos de las condiciones de participación y, en caso de no cumplirlas, los comercios serán informados a través de la plataforma de las razones, pudiendo ser subsanadas durante el periodo de duración de la campaña.

Una vez se haya confirmado la adhesión del establecimiento al programa, se le facilitará, automáticamente y a través de la plataforma, toda la información necesaria que deberá tener en cuenta como establecimiento adherido al programa.

Cuando el proceso de validación termine, la adhesión del comercio ha de publicarse lo antes posible en los buscadores de la plataforma. Para ello, se habilitará un espacio (página), indicando el nombre, dirección y actividad que desarrolla, así como una foto de la fachada o logo del establecimiento.

Además, en este espacio se deberá incluir un buscador de establecimientos adheridos en el que los usuarios puedan seleccionar una categoría, municipio y nombre del establecimiento, con el fin de que se le facilite la búsqueda de establecimientos. Dicha búsqueda se reflejará en un mapa de las islas para facilitar a los usuarios la ubicación de donde se encuentra cada uno de los establecimientos adheridos. El mapa deberá indicar la geolocalización individualizada de los establecimientos permitiendo a su vez pinchar en cada uno ellos para obtener información individualizada de uno. Debiendo de estar en todo momento este espacio actualizado.

Por último, la empresa adjudicataria deberá de controlar que el límite de bonos canjeados en cada uno de los establecimientos no sea superior a CINCO MIL EUROS (5000,00 €), con el fin de que una vez agotado dicho límite, no se puedan canjear bonos en la misma.

En caso de que una empresa haya dado de alta varios establecimientos, el límite de CINCO MIL EUROS (5.000 €), se computará teniendo en cuenta los bonos canjeados en todos los establecimientos.

Además, la plataforma deberá avisar al comercio, en cada canje de bonos, del saldo pendiente de canjear.

3.3. Área privada de los establecimientos

Los establecimientos adheridos a la campaña dispondrán de un usuario y contraseña personalizados para acceder a la plataforma, donde registrarán los bonos-descuentos que les hayan sido presentados por los consumidores y usuarios titulares de los mismos.

A través del área privada, se permitirá a los establecimientos adheridos acceder a las siguientes opciones:

- Canje de bonos en el establecimiento en el momento de adquisición de los bienes.
- Informe de bonos canjeados.
- Consulta de datos asociados al establecimiento y empresa, permitiéndose la modificación por el propio titular del establecimiento y empresa de aquellos que sean considerados no esenciales (como son la descripción del negocio o la foto identificativa) por la entidad contratante.
- Área de lectura de bonos con la cámara de móvil.
- Tutorial de uso de la aplicación de lectura de bonos, facilitado por el adjudicatario.

El establecimiento adherido tendrá acceso, a través de la plataforma, a la información relativa a los bonos utilizados y canjeados, en todo momento durante la vigencia de la campaña.

En caso de devolución o cambio del producto adquirido mediante el canje de los bonos, en ningún supuesto el establecimiento devolverá dinero en efectivo en concepto de devolución o abono de la diferencia. El establecimiento se hará cargo de la devolución o cambio por cualquier otro medio admitido por la normativa de aplicación en materia de ordenación del comercio minorista, cómo vales de compra o tarjetas regalo.

Los establecimientos adheridos al programa podrán hacer efectivos los bonos descuento aplicados y su cobro, registrándolos a través de la plataforma y adjuntando necesariamente el ticket de compra o factura.

Los establecimientos estarán obligados a guardar una copia del ticket, junto al número/s de identificación del bono-descuento canjeado/s en dicha compra, asociados al documento de identificación del consumidor o usuario.

3.4. Adquisición de los bonos

La plataforma habilitará un espacio (página) de adquisición de los bonos (comprar bono) con los campos necesarios para la identificación y autenticación de las personas consumidoras que deseen adquirirlo.

El ciudadano accederá a la web de compra de bonos desde cualquier tipo de dispositivo, PC, móvil, Tablet, etc.

Las personas consumidoras que deseen adquirir el Bono, deberán aceptar y cumplir los siguientes requisitos de participación que deberán incorporarse a la plataforma:

- Ser mayor de edad y tener plena capacidad de obrar.
- Disponer de medio de identificación en vigor: DNI/NIE.

El importe de cada "Bono" será de 50 euros (50 €) de los que el consumidor que lo adquiera abonará el 50% (25 €) constituyendo el restante 50% el importe sufragado por el Gobierno de Canarias.

Con la compra de cada bono, el consumidor o usuario recibirá un código QR en formato pdf, que será el documento que deberá presentar en el establecimiento, junto a su identificación, para proceder al canje.

Cada bono descuento dispondrá de una numeración específica que lo hará único y se asociará al DNI/NIE presentado por el comprador o usuario, limitándose a cuatro (4) bonos por cada documento identificativo. El consumidor puede adquirir bonos para su uso en distintas islas, si bien el bono adquirido para una isla deberá ser consumirlo en esa isla y no otra.

La empresa adjudicataria deberá proveer a la plataforma de mecanismos que lleven el control de los bonos adquiridos por cada consumidor, teniendo en cuenta que cada consumidor podrá adquirir un máximo de cuatro (4) bonos-descuentos en total y que solo los podrá canjear en la isla para la cual los adquirió.

Los bonos-descuento podrán ser utilizados por cada persona beneficiaria en varios o en un único establecimiento. Asimismo, los bonos podrán ser utilizados por cada persona beneficiaria en una única compra o varias compras, hasta agotar el saldo, debiendo la plataforma controlar los límites por usuarios y el importe consumido por cada bono-consumo. El incumplimiento de los mismos será asumido por el adjudicatario.

El pago, por los usuarios, de los bonos, se podrá realizar, mediante tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma web.

El cargo por el importe del pedido en la tarjeta bancaria se efectuará en el momento de la compra.

Al hacer clic en Autorizar Pago el usuario o consumidor está confirmando que la tarjeta bancaria es suya y que es su legítimo poseedor. Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de la tarjeta bancaria. Las tarjetas bancarias estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, la plataforma no podrá formalizar ningún contrato con el usuario y/o cliente/consumidor.

Para mejorar la protección contra posibles fraudes, el usuario o consumidor deberá facilitar de nuevo los datos de su tarjeta bancaria en cada compra, toda vez que la plataforma no almacenará en sus servidores los datos bancarios de los usuarios.

Los gastos de gestión y cualquier otro tipo de coste estarán incluido en el precio de licitación, no pudiendo cargar al usuario cantidad adicional alguna.

Los bonos adquiridos deberán ser utilizados en todo caso durante el periodo de vigencia de la campaña, o en su caso, en alguna de sus prórrogas, si así se estableciese.

Una vez adquiridos los bonos, no cabe su devolución ni el reintegro de la suma abonada al adquirirlos.

Los bonos no serán transmisibles en ningún caso.

3.5. Canje de los bonos en los establecimientos

El consumidor o usuario titular de los bonos deberá presentar en el establecimiento su identificación, así como el soporte físico o digital del bono adquirido, para su canje.

Una vez descargado el bono, el usuario o consumidor dispondrá hasta la fecha establecida para realizar sus compras. Vencido dicho plazo, los bonos no podrán ser canjeados. El usuario podrá canjear sus bonos hasta la fecha mencionada anteriormente, siempre que el establecimiento no haya agotado previamente el límite de bonos a canjear que se haya designado.

La plataforma habilitará los mecanismos necesarios para garantizar y comprobar lo reflejado anteriormente, así como dispondrá de las herramientas necesarias para controlar el límite de bonos-descuento por persona identificada en los tickets de compra y el límite de bonos a canjear por cada empresa, que no podrá ser superior a CINCO MIL EUROS (5000,00 €). Una vez agotado dicho límite, el usuario no podrá canjear bonos en los comercios afectados.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del establecimiento supondrá la baja inmediata del programa.

El establecimiento deberá tener la posibilidad de comprobar la validez del bono previo a su uso mediante las herramientas que proporcione el adjudicatario. Una vez comprobada, deberá incorporarse a una Base de Datos de control de uso de los bonos e incluir el nombre, apellido, DNI, y número de bonos canjeados.

Se deberá subir a la plataforma el ticket o factura de compra, que deberá estar correctamente cumplimentado y recoger al menos el nombre del establecimiento, el concepto, la fecha de la compra, el NIF y el importe y el descuento del bono. La subida de ese resguardo se podrá realizar con posterioridad a la compra para agilizar la utilización del sistema.

Se mantendrá un sistema para la trazabilidad absoluta entre el bono, el comprador que lo ha utilizado, el comercio donde se ha canjeado y la compra en el que se ha usado.

La plataforma pondrá al servicio de los establecimientos un sistema sencillo de verificación de la validez del bono.

Si el importe de la compra es inferior al bono o fracción, no se devolverá el cambio en efectivo y el establecimiento a la hora de recuperar su dinero sólo recibirá la cantidad reflejada en el ticket o factura.

El establecimiento deberá de poder ver, a través del área privada, en todo momento un listado actualizado con todos los bonos canjeados incluyendo la fecha en la que se ha hecho el canje.

3.6. Pago del bono a los establecimientos

Los establecimientos adheridos registrarán los bonos descuento aplicados y su cobro a través de la plataforma, adjuntando necesariamente el ticket de compra o factura.

La empresa adjudicataria deberá, semanalmente, de recopilar la información de todos los bonos canjeados y registrados junto con el ticket de compra o factura en la plataforma por cada uno de los establecimientos. Una vez recopilada dicha información validará que toda la documentación recopilada se ajusta a lo establecido en las condiciones de participación del programa y una vez validada dicha documentación, la empresa adjudicataria remitirá cada lunes al departamento de administración de cada una de las Cámaras un informe por cada uno de los establecimientos de su demarcación en los que se hayan canjeado bonos durante la semana anterior, con el fin de que esta verifique que todo es correcto y proceda a tramitar el pago a los establecimientos.

El informe debe incluir los datos del comercio (NIF, denominación social, dirección del establecimiento, cuenta corriente), y cuantía del bono en formato fichero .csv y Excel.

3.7. Informes

La plataforma permitirá la generación de informes de forma automática y proporcionando todo tipo de datos: Número de bonos gestionados, importes, compras por fechas, por códigos postales, por usuarios, por comercios, por epígrafe de IAE, por personas consumidoras, liquidaciones realizadas, cualquier tipo de incidencia ocurrida, etc., siendo posible visualizar cuadros de mando (o dashboards) y generar estos informes.

Asimismo, el contratista deberá generar un informe final por islas en el plazo de una (1) semana a contar desde la finalización del soporte, con los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o razón social de las pymes o personas autónomas participantes en el programa.
- Código o Número de Identificación Fiscal.
- Número de bonos liquidados por cada beneficiario.
- Importe transferido.
- Cuenta corriente destinataria de la transferencia.
- Fecha de realización de la transferencia.
- Cualquier tipo de incidencias ocurridas durante la campaña.

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

3.8. 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 necesarios 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.

Flexibilidad y adaptabilidad del sistema

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

En especial, deberá tener la capacidad de procesamiento y ancho de banda de comunicaciones suficientes como para evitar que se produzcan fallos de servicio o retrasos en las comunicaciones entre los usuarios y el sistema.

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 la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Navegación y Servicio de Gran Canaria.

Los servidores de registro de venta de bonos y vales 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 garantizarse 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 las Cámaras de Comercio de cualesquier responsabilidad que se pudiera 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 (modo SaaS) 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.
- 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.
- Debe tener enlaces que permitan la socialización (compartir información en las redes sociales).
- Capacidad de programación de la publicidad 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.
- Preparado para asumir progresiones o nuevas funcionalidades derivadas de la evolución del servicio y el diseño de nuevas campañas.
- Toda la plataforma tiene que funcionar bajo el protocolo seguro HTTPS para una transferencia segura de los datos.

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.

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 cualquier usuario. 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 entiende 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 entiende las incorporaciones o modificaciones necesarias para adaptarse a los cambios de los entornos tecnológicos.

Implantación

A efectos de poder cumplir con la ejecución del programa gestionado por la entidad contratante, el periodo de implantación no superará los veinte (20) días naturales desde la formalización del contrato, debiendo estar la plataforma plenamente operativa en dicho plazo y conformándose este requisito como una obligación esencial para el adjudicatario.

Tras la implantación se iniciará el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El personal de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Navegación y Servicios de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Lanzarote y La Graciosa y Fuerteventura, tendrán acceso en tiempo real a la utilización de la plataforma en sus diferentes fases:

- Inscripción de comercios.
- Adquisición de bonos.
- Utilización de los bonos.
- Abono a los establecimientos.

Asimismo, el adjudicatario generará los informes que sean requeridos por el responsable del contrato, con el fin de realizar el seguimiento de la eficacia, eficiencia y los niveles de calidad requeridos.

Por otro lado, el adjudicatario deberá informar a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Navegación y Servicios de Gran Canaria el estado de ejecución del proyecto cuando le sea requerido.

5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Además del mantenimiento y la operatividad de la totalidad de las infraestructuras sobre las que se prestará el servicio, el adjudicatario deberá gestionar de forma proactiva el entorno, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

El sistema tiene que estar preparado para soportar las peticiones masivas cuando se abra el periodo de solicitud de los ciudadanos. Es por ello que se debe garantizar la disponibilidad y usabilidad de la plataforma en todo momento.

El adjudicatario proporcionará a la contratante una persona de contacto, con su correo electrónico y teléfono, para solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse durante la ejecución del contrato.

Asimismo, en la plataforma se habilitará un formulario de contacto que contenga como mínimo nombre, teléfono, correo electrónico y mensaje con los campos necesarios, así como una dirección de correo electrónico y un teléfono de contacto, al que los comerciantes y los consumidores que adquieran los bonos puedan realizar consultas o trasladar incidencias.

6. SEGURIDAD

La plataforma deberá disponer de mecanismos de protección de perímetro, monitorización y gestión centralizada de eventos de seguridad y almacenamiento de copias de seguridad.

En cuanto a las limitaciones geográficas de los datos, se deberá cumplir lo dispuesto en:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.
- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.