

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**Expediente: S-01570-2024**

### **Contratación servicio Club de Descuento de RTVE**

#### **1. OBJETO**

Constituye el objeto del presente documento el establecimiento de los requisitos técnicos con arreglo a los cuales ha de efectuarse la contratación del Club Descuento para todos los trabajadores de la Corporación RTVE, cualquiera que sea su centro de trabajo.

La contratación comprenderá todas las actuaciones que sean necesarias para la creación del Club, su parametrización a la imagen corporativa y a las necesidades de RTVE, su puesta en funcionamiento, el mantenimiento de la operativa diaria y la atención a los usuarios.

#### **2. DURACIÓN**

El plazo máximo de puesta en marcha del servicio serán 15 días hábiles a partir de la firma del contrato.

El plazo de prestación del servicio será por un periodo de 2 años desde la firma del contrato, siendo susceptible de prórroga hasta 2 años más, mediante notificación por escrito por parte de RTVE.

#### **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

##### **a) Funcionalidades**

- a.** Plataforma web externa a RTVE personalizable a la imagen corporativa de RTVE
- b.** Acceso al servicio multidispositivo:
  - i.** App móvil
  - ii.** Web: a la que se pueda acceder desde móvil, ordenador y tableta. Será, asimismo, necesario que tenga soporte para distintos navegadores.
- c.** Plataforma accesible 24 horas al día, 365 días al año
- d.** Acceso a la plataforma previa identificación del usuario o usuaria. La forma y control del acceso debe ser parametrizable a las necesidades de RTVE.
- e.** La plataforma permitirá el acceso a otras personas (invitados o invitadas) designados por las personas autorizadas. Dichas personas podrán acceder mientras el empleado/a autorizado mantenga relación laboral con RTVE. Una vez que cause baja, la persona designada por él perderá el acceso.

Igualmente, el usuario/a autorizado podrá retirar el acceso a la persona designada inicialmente.

- f. El servicio permitirá la geolocalización de los usuarios a fin de presentarles las ofertas cercanas a su localización geográfica. No obstante, la geolocalización deberá ser opcional para los usuarios
- g. La gestión de las transacciones que se realicen a través de la plataforma las llevará a cabo la empresa contratada.
- h. La atención al usuario y la resolución de incidencias que se produzcan en el uso cotidiano de la plataforma, así como la resolución de incidencias entre el proveedor de la oferta y el usuario/a correrán a cargo de dicha empresa y deberá ser tramitada y resuelta por esta.
  - i. Se designará un responsable de cuentas y se desplegarán los canales y medios necesarios para dicha atención que, como mínimo serán:
    - 1. Atención telefónica
    - 2. Correo electrónico
  - ii. La contestación al empleado no podrá ser superior a las 48h laborables y la resolución de la incidencia no será superior a las 72 horas laborables.
- i. La empresa debe asegurar la seguridad del servicio informático detectar ataques informáticos, crear copias de seguridad de los archivos, etc.
- j. La plataforma deberá estar disponible en español.

## b) Contenidos

- a. Los descuentos deberán ser diferenciales para los trabajadores o trabajadoras de RTVE
- b. La plataforma incluirá diferentes categorías de ofertas
  - i. RTVE se reserva el derecho a eliminar alguna categoría o algún proveedor o grupo de proveedores.
  - ii. Serán categorías obligatorias:
    - 1. Viajes
    - 2. Tecnología
    - 3. Ocio
    - 4. Compras
- c. Las ofertas serán multiformato y como mínimo deberán incluir:
  - i. Cupones físicos.
  - ii. Cupones móviles a usar en puntos de ventas.
  - iii. Compra en hucha (cashback)
    - 1. El formato cashback permitirá transferir el dinero a cuentas bancarias, donar el dinero a ONGS u obtener Cheque Regalo Amazon.
  - iv. Códigos de uso online.
  - v. Descuentos telefónicos.
- d. Contener una sección de ofertas favoritas seleccionadas.

**c) Proveedores**

- a. Basado en las ofertas más solicitadas por los trabajadores/as de RTVE en el año 2023, se requiere que el Club Descuento incorpore las siguientes ofertas:
  - i. Mínimo 10 empresas en la categoría “Viajes”.
  - ii. Mínimo 3 empresas en la categoría “Tecnología”.
  - iii. Mínimo 2 empresas en la categoría “Ocio”.
  - iv. Mínimo 5 empresas en la categoría “Compras”.
- b. Se dispondrá de una sección de proveedores donde los usuarios puedan consultar ofertas y las estadísticas principales de estas.

**d) Difusión y comunicación**

- a. Se llevarán a cabo como mínimo dos comunicaciones generales de lanzamiento, una al inicio del servicio y otra a los tres meses. Dichas comunicaciones se realizarán a través de la Intranet Corporativa.
- b. Se llevará a cabo otras 6 comunicaciones durante la duración del contrato, 2 el primer año y 4 en el segundo año.
  - i. Los canales de difusión serán a través:
    - 1. de la Intranet Corporativa
    - 2. la propia plataforma “Club de Descuento”
- c. Periódicamente, se enviarán correos electrónicos o newsletters sobre los descuentos exclusivos (la recepción de estos será opcional para el usuario)

**e) Seguimiento**

- a. Durante el tiempo de despliegue, se apuntará a una persona de la empresa que sirva de contacto con RTVE.
- b. Asimismo, durante la entera duración del contrato se señalará a un interlocutor con el que RTVE estará en contacto.
- c. Se facilitarán a RTVE informes mensuales que, como mínimo, contendrá:
  - i. Estadísticas de utilización
  - ii. Categoría más solicitada (intención de compras)
  - iii. Ofertas más solicitadas (intención de compra)
- d. Se pondrá a disposición bajo petición de RTVE informes sobre incidencias resultas y no resueltas.
- e. RTVE dispondrá de un acceso como “administrador” tanto a las estadísticas de utilización, a la gestión de usuarios y quejas e incidencias.
- f. Se emitirán encuestas de satisfacción anuales entre los usuarios del Club que abarcarán:
  - i. La atención general recibida
  - ii. La resolución de incidencias
  - iii. El trato de los proveedores/as
  - iv. Los descuentos
  - v. El Club en general

**f) Mantenimiento**

- a.** La empresa será la encargada de realizar el mantenimiento de toda la plataforma tecnológica.
- b.** La empresa llevará cabo los oportunos controles para garantizar la calidad del servicio.
- c. La empresa se encargará de:**
  - i. buscar nuevos acuerdos y proveedores
  - ii. gestionar las incidencias con los proveedores

**4. OFERTA TÉCNICA**

Se deberá presentar una oferta técnica donde se detalle los extremos del punto 3. ALCANCE DEL SERVICIO.