

CONTRATO DE SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE UN CANAL DE VENTA ON-LINE DE ALIMENTOS PRODUCIDOS Y/O ELABORADOS EN CANARIAS

El Gobierno de Canarias, a través de su empresa pública Gestión del Medio Rural de Canarias SAU pone a disposición de productores y elaboradores de las Islas Canarias un canal de comercialización para la exportación a Península y Europa, para compradores particulares y profesionales, con el que se pretende también gestionar la logística, los trámites administrativos derivados de la exportación de productos canarios a espacio IVA que producen retrasos durante su gestión logística y liquidación fiscal.

Las principales características del contrato suscrito con la UTE CANARIAN MARKET, empresa que resulto adjudicatária, se exponen a continuación, extraídas de los pliegos que rigen la licitación. La documentación completa de la licitación está publicada en el perfil del contratante de Gestión del Medio Rural de Canarias SAU de la Plataforma de Contratación del Sector Público ([enlace](#)).

Los productores/elaboradores que deseen beneficiarse de este servicio deberán contactar con el adjudicatario según prevé el apartado 2.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas; para ello se ha habilitado un correo electrónico de contacto en el dominio www.canarianmarket.com

Cualquier duda que le pueda surgir a los productores/elaboradores que deseen participar en esta iniciativa respecto al funcionamiento del canal de venta, a las condiciones de incorporación al servicio o a las estipulaciones para la compra por parte de la UTE CANARIAN MARKET pueden consultarlas en el correo electrónico: calidad.canalonline@gmrcanarias.com

CUESTIONES RELEVANTES DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

1.- Definición del objeto del contrato.

1.1 Objeto:

El objeto de este contrato es la prestación del servicio que permita implementar y gestionar un canal de exportación y comercialización on-line para la venta de productos agroalimentarios producidos o elaborados en Canarias que incluya un sitio web para la publicación de la oferta de productos, el software de gestión y operativa logística entre los productores/fabricantes y el comprador cliente final.

En definitiva, habilitar, mantener en funcionamiento y gestionar una plataforma en la web para facilitar (permitir) que cualquier comprador registrado pueda adquirir productos ofertados por los productores/ fabricantes que se adscriban al sistema.

El objeto del contrato se concreta según el siguiente detalle:

- Diseño, puesta a disposición y mantenimiento de un sitio web principal con un menú de búsqueda y un sitio web para cada productor/fabricante en donde relacionar los productos a comercializar, detallar características y formatos, y publicar precios y ofertas comerciales, sitio donde el comprador pueda consultar, seleccionar las unidades que desee adquirir y tramitar su pedido.
- Adquisición o desarrollo, puesta a disposición y mantenimiento de un software que permita la tramitación de los pedidos efectuados por los compradores de uno o varios productores/fabricantes adscritos al sistema, que inicie el proceso logístico y permita el cobro.
- Adquisición o desarrollo, puesta a disposición y mantenimiento de un software CRM que permita la gestión de datos de los clientes que hagan uso del sistema, de un software ERP para la gestión administrativa de los pedidos, la facturación y el registro individualizado para cada productor/fabricante y de un software para la gestión logística de los pedidos en su tránsito hasta su entrega al comprador.
- La fijación de las condiciones de contratos de compra con los productores/fabricantes que deseen adscribirse a este canal de venta on-line y la gestión de las compras que se deriven de la actividad,
- El cobro del precio de los artículos adquiridos por el comprador y del coste de la gestión logística, en su caso, el pago de la mercadería adquirida a los productores/fabricantes y del resto de gastos necesarios para la prestación del servicio.

- Gestión logística de los pedidos desde las instalaciones de los productores/fabricantes en Canarias hasta el punto de entrega señalado por el comprador en cualquier ubicación de la Península, del resto de la Unión Europea y de terceros países, incluidos los trámites administrativos y fiscales.
- La puesta a disposición de los almacenes logísticos necesarios, dotados de las instalaciones adecuadas para garantizar la custodia y el almacenamiento de los productos a comercializar en las condiciones de conservación y manipulación requeridas por cada uno de los tipos de producto a comercializar.
- El picking, el packing –incluido el suministro del embalaje–, la identificación del envío y el registro en el sistema.
- El registro y custodia de los datos de la actividad en las condiciones legalmente previstas.
- La promoción del canal on-line, de los productores/fabricantes y de los productos a comercializar.

1.5 Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato:

GMR Canarias mantiene como principales líneas de actuación:

- Comercializar los productos agrarios originarios de Canarias a nivel regional.
- Promocionar los productos canarios en el Archipiélago.
- Apoyo a la exportación de productos agrarios originarios de Canarias.
- Fomentar el asociacionismo en el Sector.
- Prestación de trabajos, servicios y asistencias técnicas especializadas para la mejora del sector primario.

Desde 2015 GMR desarrolla el proyecto “Crecer juntos” con la finalidad de buscar puntos de encuentro entre el turismo y el sector primario, que incluye como acción específica:

- Apoyar y desarrollar la venta electrónica de productos canarios para que puedan ser adquiridos en los países de origen de los visitantes.

Acción que establece como objetivo de ejecución:

- Un canal de venta por internet eficiente con distribución a nivel Europa.

Mediante esta licitación GMR Canarias pretende contratar la ejecución de esta acción ante la imposibilidad de realizarla con medios propios de la empresa.

La oportunidad de comercializar a través de un canal on-line pretende servir de revulsivo para el empleo en las zonas rurales de las islas vinculado a las producciones agroalimentarias de

alta calidad, tanto para el autoempleo de emprendedores que inicien la actividad como para el crecimiento ordenado de los productores existentes.

No solo se pretende implementar un potente canal de comercialización on-line que ponga en contacto a los productores/fabricantes con los consumidores (el comprador) en sus lugares de origen, sino también disponer del sistema logístico que permita llegar con pequeñas cantidades de producto al gran mercado europeo y extracomunitario que usa internet para sus compras.

Quedan expresamente excluidas de este canal las operaciones de venta on-line con destino las propias Islas Canarias salvo que el comprador tenga su domicilio fiscal fuera de las Islas y se encuentre alojado en un establecimiento hotelero para la entrega de su pedido. Entendemos que existe suficiente oferta de distribuidores locales que no justifican la iniciativa pública dentro la propia comunidad autónoma.

Con la presente contratación se pretende también gestionar los trámites administrativos derivados de la exportación de productos canarios a espacio IVA que producen retrasos durante su gestión logística y liquidación fiscal.

Esta iniciativa ofrecerá al comprador garantía de origen y de calidad, y a los productores/fabricantes la posibilidad de obtener un precio adecuado en un mercado potencial de muchos millones de consumidores.

Con la posibilidad de exportar pequeños pedidos a particulares la política de promoción del producto agro-alimentario local que ha venido realizando el Gobierno de Canarias cobra mayor sentido. No solo se difunde las excelencias del producto canario, su carácter único en el contexto europeo y el valor de los métodos tradicionales de producción y elaboración, sino también se pretende generar ventas, favorecer el crecimiento de la actividad y crear empleo.

8.3 Plazos Parciales:

Los servicios de caracterización de productores y productos se prestarán desde el día de la firma del contrato.

Se establece un plazo parcial de noventa (90) días naturales contados a partir de la fecha de firma del contrato para la habilitación de la página web de venta con el sistema completo de comercialización, tal y como se describe en el PPT, con todas sus funcionalidades, operativo y validado, con al menos treinta (30) productores y sesenta (60) referencias disponibles para la venta.

21.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación.

Cada licitador deberá presentar en el Sobre nº 2. Documentación Técnica una Memoria en la que detalle cómo propone ejecutar cada uno de los aspectos necesarios para la ejecución de todas las funcionalidades descritas en este pliego, explicar en detalle los medios que oferta disponer y los procedimientos a implantar, solución técnica que permita dar cumplimiento al objeto del contrato.

La información expuesta en esa Memoria se tendrá en cuenta para evaluar los criterios de adjudicación sujetos a juicios valor.

La Memoria no podrá tener más de ciento cincuenta (150) páginas numeradas en formato DIN A4 con un tamaño de letra preferentemente no inferior a 10 puntos y con márgenes y espacios de interlineado que la hagan legible sin dificultad. Dentro de esas cien páginas se contarán las portadas, índices, tablas, esquemas y cuanta información deseen incluir. Se presentará en formato digital como pdf no editable.

En la Memoria los licitadores no podrán adelantar información de carácter económico. El incumplimiento de estas cuestiones formales, en su caso, supondrá la exclusión de la empresa del procedimiento de licitación.

Los licitadores describirán la solución técnica que permita cumplir con el objeto del contrato, según la descripción de la prescripción 2. del PPT, como un único sistema coordinado en el que se integren cada una de sus funcionalidades y que prevea la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas.

Los licitadores detallarán en sus ofertas cómo realizarán la caracterización de los productores/fabricantes que participen en el canal on-line, con qué medios y cuál será su alcance: formatos, soportes y contenido propuesto.

Los licitadores presentarán un diseño preliminar de la web de inicio del canal on-line, detallarán sus menús, submenús y funcionalidades. También deberán presentar un diseño preliminar de la web de productor/fabricante –para los que se adscriban al sistema–, con el ejemplo de un productor ficticio que comercialice al menos tres productos distintos, con sus menús, submenús y funcionalidades.

GMR Canarias se reserva la posibilidad de introducir modificaciones en el diseño presentado en la oferta que resulte adjudicataria y podrá proponer cuantos cambios considere necesarios para su mejora durante el plazo del contrato. Las modificaciones en el diseño se entienden incluidas en la retribución.

Los licitadores expondrán la solución técnica que proponen para el cumplimiento del objeto del contrato:

- El alcance y operatividad del software que se pretende desarrollar,
- Los procedimientos operativos durante el desarrollo y la puesta en marcha del sistema, la traducción de los contenidos a los diferentes idiomas,

- El procedimiento para la atención al cliente y la gestión de incidencias,
- Los procedimientos para la gestión de la calidad durante el funcionamiento de la plataforma de venta on-line,
- Los controles que se implementarán para el control por parte de GMR Canarias de la marcha del servicio contratado.

Deberán detallar el personal que se hará cargo de la prestación del servicio, su perfil profesional y las funciones que desempeñará. El equipo estará constituido al menos por los siguientes profesionales a jornada completa:

- Un responsable coordinador del proyecto,
- Un responsable comercial y de atención a los productores/fabricantes,
- Un administrativo para la gestión logística,
- Un técnico de soporte para la web, para el diseño gráfico y la optimización de la web,

La Memoria debe incluir el modelo de contrato que el licitador proponga suscribir con los productores/ fabricantes que quieran comercializar sus productos a través de este canal.

La Memoria debe incluir también el circuito propuesto para la realización de la logística desde el productor/fabricante en Canarias hasta el comprador. Se incluirán los acuerdos de colaboración, en su caso, con las correspondientes empresas de logística y transporte. Se detallará también el procedimiento administrativo y fiscal que cada licitador propone para el funcionamiento del sistema.

Respecto a los almacenes que proponga, en su caso, se describirá su capacidad e instalaciones aptas para la custodia, conservación y manipulación de los productos incluidos en el sistema, además, las posibilidades de ampliación, en caso de ser requerido por la propia dinámica de comercialización durante el plazo del contrato.

También debe formar parte de la Memoria los procedimientos de las tareas previas al despacho hacia el domicilio del comprador, el picking, packing y etiquetado. Los licitadores presentarán el catálogo con los embalajes que proponen utilizar para cada tipo de pedido en función de las cantidades y los productos, obligándose a usarlos de resultar adjudicatario; también un modelo de etiqueta que identifique con claridad que se trata de productos de origen Canarias.

En un capítulo aparte, los licitadores presentarán un plan de promoción anual para el propio canal de venta on-line, para los productores/fabricantes y para los productos que comercialice. El plan debe incluir los objetivos que persigue, las acciones a desarrollar y las herramientas de control y seguimiento.

GMR Canarias se reserva la posibilidad de introducir modificaciones en la organización y procedimientos presentados en la oferta que resulte adjudicataria y podrá proponer cuantos

cambios considere necesarios para la mejora del sistema durante el plazo del contrato siempre y cuando esos cambios no alteren la economía del contrato.

Además cada licitador deberá presentar en el Sobre nº 3. Oferta económica, junto la oferta de los criterios de valoración mediante fórmulas o porcentajes, un estudio económico detallado que justifique el precio ofertado y viabilidad de la actividad. La no presentación de este estudio o la incoherencia de los datos aportados respecto a la Memoria presentada, en su caso, supondrá la exclusión de la empresa del procedimiento de licitación.

25.- Subcontratación.

Subcontratación: Sí

Pago directo a los subcontratistas: NO

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato a subcontratar, su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas: Sí

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO.

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer el conjunto de instrucciones, normas y especificaciones que definen los requisitos técnicos a cumplir para la ejecución del contrato de servicio para la gestión de un canal de venta on-line de alimentos producidos y/o elaborados en Canarias a adjudicar por Gestión del Medio Rural de Canarias S.A.U. por el procedimiento abierto y cuyo objeto de detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.

2.1. GENERALIDADES

Para el cumplimiento de su objeto social, GMR Canarias contrata el servicio para la comercialización de alimentos producidos y elaborados en Canarias fuera de las islas que implicará la ejecución de las siguientes acciones:

- Puesta a disposición de una página web y de un programa informático que permita gestionar la compra, la venta y el resto de operaciones necesarias para el funcionamiento del canal,
- Caracterización de los productores/fabricantes y de sus productos,
- Gestión de la compra de los productos que vayan a ser vendidos a través de este canal,
- Gestión de la logística que permita la entrega de los productos adquiridos en el lugar que solicite cada comprador,
- Facturación, cobro y liquidación de las ventas,
- Promoción del canal de venta on-line, de los productores/fabricantes y de los productos ofertados.

Debe entenderse que se contrata un servicio integral que permita la venta on-line, una acción “llave en mano” para la que el adjudicatario deberá implementar cualquier otro elemento no previsto específicamente en este pliego y que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato.

La retribución del adjudicatario procederá de la liquidación que se practique mensualmente en la que se tendrá en cuenta las ventas realizadas en el periodo, tal y como se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Por tanto, el éxito comercial, que es la finalidad última de este contrato, que los productores/fabricantes vendan sus elaboraciones, redundará en los ingresos que reciba finalmente el adjudicatario.

A la finalización del plazo del contrato y de sus prórrogas, en su caso, GMR Canarias cederá al contratista –sin coste– el dominio utilizado para el canal de venta on-line para que este continúe con la compra/venta, en las mismas condiciones recogidas en los pliegos, como actividad económica privada, sin aportación económica por parte de GMR Canarias, siempre y cuando:

- La actividad funcione de forma correcta y el contratista no haya sido sancionado o advertido por incumplimiento alguno en los últimos seis meses,

- El contratista muestre su interés en continuar con la actividad lo solicite formalmente cuatro meses antes de la finalización del plazo del contrato y de sus prórrogas, en su caso,
- Se firme el correspondiente contrato de cesión por periodos de cinco años que se podrá rescindir de mutuo acuerdo en cualquier momento y
- Se retenga la garantía definitiva depositada que será devuelta en el momento que finalice la cesión pactada.

2.2. PORTAL DE VENTA

El adjudicatario de este servicio habilitará una página web alojada en el dominio que haya propuesto en su oferta –exclusivo para esta actividad– con una denominación y un diseño que permitan identificar que se trata de un portal de venta on-line de productos de alimentación con origen en las Islas Canarias.

La titularidad del dominio propuesto por el adjudicatario será cedido formalmente a GMR Canarias en caso de resolución anticipada del contrato –cualquiera que sea la causa–, al finalizar el plazo del contrato y de todas sus prórrogas, en su caso.

Todo el contenido de la web, incluidos los subdominios de productores/fabricantes, deberá estar disponible, al menos, en los idiomas: español, inglés, alemán y francés.

Dispondrá de menús de búsqueda en donde los productos estarán segmentados al menos por:

- Tipo de producto (vino, cerveza, galletas, etcétera),
- Productor y/o fabricante,
- Consideración como producto ecológico,
- Pertenencia a determinada Denominación de Origen Protegida, Indicación Geográfica Protegida o cualquier otra figura de calidad diferenciada,
- Además por no incluir lactosa, azúcar añadido, gluten o cualquier alérgeno en su composición, en su caso, segmentación que ayude a su comercialización.

Cada productor/fabricante tendrá asignada su propia página web como subdominio dentro del dominio principal, enlazada con esta para las búsquedas y la operativa de venta, con un diseño que permita presentar la empresa, sus marcas, exponer sus productos y permitirá a los compradores contactar y realizar pedidos.

El adjudicatario elaborará el contenido a publicar en la página asignada a cada productor/fabricante a partir de la documentación comercial remitida por estos al adscribirse al sistema, mediante visitas a sus instalaciones, la grabación de material audiovisual –fotos y video promocional– (criterio X.X) y fotos específicas de cada uno de los productos que se pondrán a la venta (criterio X.X). El productor/fabricante podrá instar la actualización de su página, textos y material audiovisual, al menos dos veces al año.

El portal no debe mostrar publicidad de ningún tipo más allá de la lógica referencia a los productores y a los productos que se pretende comercializar.

2.3. FUNCIONALIDADES PARA LOS USUARIOS

El canal de venta on-line se implementará exclusivamente para compradores que tengan su domicilio fiscal fuera de Canarias y solo se podrán hacer entregas en las Islas Canarias en el caso de que el comprador se aloje en un establecimiento turístico.

Se establecen dos categorías de compradores para los que los licitadores deberán habilitar condiciones de tarifa y pedido mínimo diferenciadas:

- Compradores particulares y
- Compradores profesionales para empresas de comercialización retail y de HORECA.

El sistema de venta a implementar debe permitir, a cualquier usuario como comprador potencial, acceder a la web y –sin formalizar un alta previa–, desde su ordenador o dispositivo móvil:

- Hacer la búsqueda que desee,
- Consultar las páginas de los productores,
- Consultar cualquiera de los productos a la venta, sus características, formatos disponibles y precios,
- Seleccionar cualquiera de los productos que quiera comprar (de uno o varios productores) y poder solicitar una simulación de presupuesto que detalle:
 - o Las unidades, el precio unitario y el importe de cada tipo de producto seleccionado (mostrará la tarifa de cliente particular por defecto),
 - o El coste del transporte hasta su destino,
 - o El plazo aproximado de entrega previsto, calculado respecto al lugar de destino,
 - o La fecha de consumo preferente de cada producto,
 - o El importe final de la compra.

Ante una rotura de stock o para productos estacionales o de producción limitada, el sistema debe prever la posibilidad de reservar producciones futuras y de avisar a los compradores en la fecha de disponibilidad.

El coste del transporte hasta el punto de destino fijado en el pedido, que podrá correr por cuenta del adjudicatario o del comprador, debe consignarse en una línea independiente en el presupuesto primero y después en su correspondiente factura, en su caso.

Si el usuario decide efectuar la compra, el sistema posibilitará crear para él una cuenta de cliente con sus datos de facturación y entrega, a la que deberá poder acceder para compras posteriores mediante un código de usuario y contraseña.

El comprador podrá solicitar en la misma web una cuenta de cliente profesional para acceder a las condiciones especiales de precio y pedido mínimo, solicitud que requerirá completar la información de la actividad y una validación por parte del adjudicatario.

El adjudicatario se obliga a gestionar los datos personales de los compradores de acuerdo con las previsiones de las leyes vigentes.

Verificados los productos a adquirir, el precio de la transacción y el plazo previsto para la entrega, el sistema ofertado debe permitir al comprador efectuar el pago al menos mediante tarjeta de crédito o débito a través del correspondiente TPV virtual en la moneda de curso legal en el país del comprador. Efectuado el pago el sistema remitirá al comprador –vía email– la correspondiente factura que incluya el detalle de su pedido y simultáneamente la registrará en el ERP habilitado para ello.

Si el adjudicatario propusiera dar crédito a los compradores profesionales, en las condiciones previstas legalmente, correrá por su cuenta el riesgo de impago que asuma. A los efectos de las liquidaciones que recoge este pliego se computarán las ventas realizadas con independencia de que pudiera existir alguna incidencia con los cobros.

La confirmación y abono del pedido por parte del comprador iniciará la operativa logística para su entrega en el destino final elegido en el plazo indicado en el presupuesto aceptado.

El sistema habilitado por el adjudicatario debe informar al comprador en todo momento del estado en que se encuentra su pedido, desde su recepción, inicio de la preparación, expedición y entrega prevista.

Para una correcta atención al cliente, la web deberá permitir la formulación de preguntas y la tramitación de reclamaciones por cualquier incidencia que pueda ocurrir durante el proceso de venta. Los servicios de atención al cliente se prestarán, al menos, en los idiomas español e inglés a través de:

- El portal web por chat o correo electrónico en horario de 16 horas diarias de lunes a domingos, y
- Telefónicamente en horario comercial de 40 horas semanales de lunes a viernes.

Los compradores podrán consultar en cualquier momento las compras que hayan efectuado en este canal accediendo con su código de usuario y contraseña, repetir pedidos y cualquier otra funcionalidad que facilite las ventas.

2.4. PLAZOS DE ENTREGA

Al hacer un pedido, el sistema deberá poder comprobar la disponibilidad física de los productos y qué almacén dispone de stock para calcular el plazo de entrega al comprador.

El adjudicatario garantizará la entrega de los pedidos en el plazo (criterio 1.3) que hubiera ofertado para los puntos de entrega en la Península Ibérica, Islas Baleares, Ceuta y Melilla, en cualquier otro destino europeo o en cualquier otro destino fuera de Europa.

Como indicador del cumplimiento de la calidad del servicio, el Órgano de Contratación realizará dos comprobaciones:

- La fecha real de entrega en comparación con los plazos ofertados y
- La fecha real de entrega en comparación con la fecha de entrega anunciada al comprador en la simulación de su pedido.

Información que debe registrarse y estar disponible en el sistema para su verificación por parte de las personas designadas para ello por parte el poder adjudicador.

2.5. GESTIÓN DE PROVEEDORES

Podrán comercializar a través de este canal los empresarios que produzcan o elaboren en Canarias alimentos, bebidas, suplementos alimenticios y otros análogos, exceptuando los congelados, aquellos cuyas especiales condiciones de manipulación, almacenamiento y transporte desaconsejen la venta de exportación y productos frescos que dispongan solo de unos pocos días de consumo preferente. Los productores/fabricantes podrán interponer una figura de distribuidor que canalice la comercialización.

En la web principal el adjudicatario habilitará una opción para permitir a los productores/fabricantes que lo deseen realizar la solicitud de adscripción al canal de venta on-line. El adjudicatario estará obligado a aceptar a cualquiera de los productores/fabricantes que lo soliciten, directamente o a través de un distribuidor, que cumplan los siguientes requisitos:

- La producción de los ingredientes y/o la elaboración que da lugar al producto terminado tiene lugar en Canarias,
- Disponga del correspondiente registro sanitario de los productos a comercializar,
- Los productos cumplan con las condiciones normativas de los países en donde se pretende vender,
- Los productos a comercializar estén perfectamente identificados como originarios de Canarias.

Realizada la solicitud por parte del productor/fabricante el adjudicatario deberá enviar para su firma, en el plazo máximo de una semana, el contrato que recoja las condiciones generales de la relación comercial, modelo que los licitadores incluirán en sus ofertas (criterio 2.4).

Los contratos tendrán unas mismas condiciones mínimas para todos los proveedores y recogerán al menos:

- Los productos que se comercializa
- Los precios de compra al proveedor,
- Cómo se efectuarán los pagos al proveedor,
- La política de precios de venta a través del sistema a compradores particulares y profesionales,
- Condiciones de entrega de los productos para la comercialización y
- Cómo se actuará con la merma (productos a comercializar que no se vendan y que lleguen a la fecha tope de consumo preferente).

Firmado el contrato el adjudicatario tendrá un mes para realizar la caracterización del productor/fabricante y de sus productos, para habilitar la web en el subdominio asignado y poner los productos a la venta. Todo producto se mantendrá a la venta mientras quiera el productor/fabricante –independientemente del número de unidades vendidas– al menos durante seis meses. Transcurrido ese plazo, el adjudicatario podrá retirar de la venta aquellos productos que no hayan incrementado unidades vendidas durante tres meses seguidos.

Una vez retirado de la venta un producto si se diera la circunstancia referida anteriormente, el productor/fabricante podrá solicitar volver a comercializarlo siempre que le introduzca alguna modificación en su empaquetado, imagen o composición que lo haga más atractivo para el mercado.

Los precios de venta al público para ambas categorías de cliente –particular y profesional– los fijará el adjudicatario.

La relación comercial se establecerá exclusivamente entre el productor/fabricante y el adjudicatario que actúa como distribuidor. El poder adjudicador no tendrá ninguna responsabilidad comercial en esa relación salvo la que derive del cumplimiento de los pliegos que rigen esta licitación.

En caso de producirse algún incumplimiento en las condiciones de pago del adjudicatario a alguno de los proveedores, en el caso de que sea comunicada formalmente, GMR Canarias podrá hacerse cargo de esos pagos detrayendo las cantidades –incrementadas en 20% en concepto de gestión administrativa– de la liquidación mensual al contratista.

La plataforma informática y la organización logística se diseñarán para la comercialización de, al menos, los tipos de productos que se relacionan a continuación:

- Vinos,
- Licores,
- Cervezas,
- Sidra,
- Zumos de frutas,
- Mojos canarios,
- Salsas,
- Miel,
- Sirope de palma,
- Mermeladas y confituras,
- Encurtidos,
- Especias y condimentos,
- Aceites vegetales,
- Vinagre,
- Sal marina,
- Legumbres,
- Gofio,
- Harinas,
- Frutos secos,
- Dulces y postres
- Galletas y pastelería,
- Pasta,
- Conservas de pescado o marisco,
- Conservas vegetales,
- Conservas cárnicas,
- Platos preparados envasados,
- Cosméticos elaborados a partir de productos naturales.

Los licitadores podrán ofertar la incorporación de otro tipo de productos que tengan requerimientos de manipulación y logística distintos a los relacionados anteriormente (criterio 2.5).

La web que soporte el sistema de venta on-line no podrá favorecer la visibilidad de ningún producto o productor/fabricante respecto a los otros.

El adjudicatario por propia iniciativa o a petición del productor/fabricante podrá realizar ofertas en el precio de venta por volumen, ofertas cruzadas o cualesquiera otras, ofertas establecidas de mutuo acuerdo y que deben recogerse por escrito para su comprobación por parte del poder adjudicador.

2.6. GESTIÓN LOGÍSTICA

El adjudicatario dispondrá de los almacenes reguladores que considere necesarios para la gestión del canal de venta on-line, en Canarias y/o en espacio IVA.

El adjudicatario se hará cargo del coste y de la organización de toda la gestión de la logística, incluidos sus aspectos fiscales, y tendrá en cuenta las necesidades particulares de cada producto para su manipulación y conservación durante el proceso. El adjudicatario podrá solicitar y cobrar las ayudas vigentes en cada momento previstas para la exportación de productos agro-alimentarios desde Canarias.

Si para simplificar la gestión administrativa de la exportación el adjudicatario propone constituir una sociedad en espacio IVA que se encargue de una parte del proceso, tal solución y la descripción de cómo se plantea su funcionamiento debe estar recogida en la Memoria presentada. Dicha subcontratación, en su caso, debe ser comunicada formalmente por parte del adjudicatario y con carácter previo al Órgano de Contratación.

El adjudicatario dispondrá personal formado en el almacén o los almacenes que utilice para la gestión logística desde donde se atenderá los pedidos, se procederá con el picking, el packing y el etiquetado para su despacho hasta el domicilio indicado por el comprador. El coste de estas operaciones se entiende incluido en el precio de venta de los productos.

La información del punto de entrega aportada por el comprador llegará por el propio canal on-line.

Para el empaquetado de cada compra el adjudicatario dispondrá de los embalajes más adecuados en función del peso, volumen, fragilidad, tipo de producto y condiciones de conservación y transporte. El personal necesario para esas tareas, igual que el resto del personal necesario para la ejecución de este servicio, dependerá exclusivamente del adjudicatario y no tendrá vinculación laboral alguna con GMR Canarias.

Formalizada la compra el adjudicatario realizará el transporte de cada pedido hasta la dirección indicada por el comprador teniendo en cuenta las necesidades particulares de conservación de cada producto.

La responsabilidad frente a cualquier reclamación respecto al funcionamiento de la web y las aplicaciones que le dan soporte, del cobro, de la logística, del empaquetado y de cualquier incidencia de producto recaerá en la adjudicataria de este contrato que deberá atender de manera prioritaria según el sistema hubiera ofertado (criterio 2.3).

2.7. VENTAS

Es el adjudicatario, o su subcontratista, en su caso, quien efectúa la venta al cliente final y, por tanto, quién emite la correspondiente factura. También le corresponde hacer la gestión de cobro.

El conjunto de ventas de un mes natural servirá para el cálculo de la liquidación del precio del contrato. Los responsables designados por el Órgano de Contratación podrán acceder a los datos de ventas para realizar las comprobaciones necesarias para la certificación mensual del servicio prestado.

3. PROMOCIÓN DEL CANAL DE VENTAS ON-LINE

El adjudicatario deberá realizar las acciones de promoción –correspondientes al primer año de servicio– que diseñó y que se comprometió a ejecutar en su oferta para dar a conocer el propio canal de ventas on-line, los productores/fabricantes y los productos que se disponga para la venta (criterio 2.2). GMR Canarias se reserva la opción de introducir modificaciones en esa planificación que no supongan mayor coste, modificaciones que serán asumidas por el adjudicatario.

Las acciones de promoción no podrán beneficiar a unos productores/fabricantes ni a unos productos sobre otros.

Las acciones de promoción tendrán como objetivo incrementar las ventas a particulares y a profesionales.

Trimestralmente el adjudicatario deberá emitir un informe en el que se recoja el resultado de las acciones de promoción realizadas en el periodo, que detalle, al menos, los conceptos, su coste, alcance, evolución de las consultas y de las ventas.

Antes de finalizar el primer año, el adjudicatario deberá elaborar un plan de promoción para el año siguiente que deberá ser aprobado por el Órgano de Contratación. GMR Canarias se reserva la opción de introducir modificaciones en esa planificación que no supongan mayor coste, modificaciones que serán asumidas por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá disponer de los medios personales suficientes para realizar las acciones de promoción que proponga, personal que no tendrá vinculación laboral con GMR Canarias. En el caso de subcontratación de las acciones de promoción, dicha subcontratación debe ser comunicada formalmente con carácter previo al Órgano de Contratación.

4. SISTEMA DE GESTIÓN INFORMÁTICO

El licitador que resulte adjudicatario de este contrato deberá desarrollar el software que estime necesario para el cumplimiento de las funcionalidades que exige este pliego como mínimo, solución que deberá detallar en la Memoria presentada.

Desde la firma del contrato hasta la puesta en marcha de la web y del sistema informático que gestione el servicio no podrá transcurrir más de noventa días naturales.

El software deberá permitir las consultas a la web y la realización de pedidos durante las 24 horas de todos los días del año. Las paradas de mantenimiento no superarán las 24 horas al mes y serán comunicadas a los usuarios de forma efectiva.

Las licencias y los costes de programación, en su caso, de mantenimiento correctivo y evolutivo, correrán por cuenta de adjudicatario.

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario podrá introducir las modificaciones que estime necesarias para la mejora del sistema, incluso un cambio de software, siempre y cuando tales acciones no interrumpan el servicio más allá de las 24 horas y que sean comunicadas de forma efectiva a los usuarios.

GMR Canarias dispondrá de un acceso al software que le permita comprobar aquellas cuestiones previstas en los pliegos.