

	CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
			Fecha: 04-03-2024
			Página 1 de 9

Nº de Procedimiento de contratación	PC – 045	Tipo de Procedimiento	Abierto
Naturaleza del Contrato	Prestación de servicios	Nivel del Contrato	3
Fecha de Publicación	04-03-2024	Órgano de adjudicación	Dirección General Cámara de Gipuzkoa
Departamento que promueve procedimiento	Promoción Territorial	Responsable Técnico	Amalur Anguiozar

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LOS TRABAJOS A REALIZAR

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del contrato es la contratación de una empresa o profesional que ejecute el programa de formación, asesoramiento tecnológico e implantación de herramientas orientadas a la transformación digital, y en especial a la presencia online, comercio electrónico y a la digitalización de otras áreas de gestión y del punto de venta en las empresas comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana de Gipuzkoa (en adelante "**Empresas**"), que se incorporen al programa "eus-COMMERCE", en base al convenio suscrito entre el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y las Cámaras de Comercio de Álava, Bilbao y Gipuzkoa para el desarrollo del programa "eus-COMMERCE" en los establecimientos comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.- DURACIÓN DEL SERVICIO

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de Gipuzkoa. El alcance temporal de la misma será hasta el 31 de diciembre de 2024.

En dicho periodo se deben prestar los servicios establecidos, garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidas.

Las actividades del proyecto se podrán poner en marcha en la fecha de la firma del contrato.

3.- OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

- Impulsar la transformación digital en el sector comercial y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana, con especial incidencia en la presencia online, el comercio electrónico y la digitalización de otras áreas de gestión y del punto de venta.
- Lograr con mayor eficacia la capacitación digital de las Empresas para afrontar los retos derivados de la competitividad.

	CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
			Fecha: 04-03-2024
			Página 2 de 9

4.- REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALIDADES REFERENTES AL SERVICIO DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

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

El desarrollo de los requisitos técnicos detallados en el presente apartado es imprescindible para la prestación del servicio.

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El adjudicatario del Contrato deberá ofrecer a las Empresas adscritas al Programa "eus-COMMERCE" (en adelante, "**el Programa**") un servicio de formación, asesoramiento tecnológico personalizado e implantación de herramientas relacionadas con la transformación digital y, en especial, con la presencia online, el comercio electrónico y la digitalización de otras áreas de gestión y del punto de venta y unas acciones de seguimiento post implantación. Este servicio facilitará la incorporación de la digitalización a su actividad y se adaptará a los objetivos del negocio, el perfil tecnológico y recursos de cada establecimiento. El servicio de implantación contará con los siguientes elementos:

- ✓ Propuesta y servicio de implantación.
- ✓ Impartición de formación y tutorización.
- ✓ Asistencia Post-Implantación.

Si la empresa beneficiaria lo requiriese, la comunicación con el consultor deberá realizarse en euskera.

El desarrollo del trabajo se realizará cumpliendo los siguientes pasos:

4.1.1- Definición de una hoja de ruta.

Para cada empresa, en función de su nivel de uso tecnológico y teniendo en cuenta sus objetivos de negocio, se determinará una hoja de ruta en la implantación de herramientas o soluciones digitales. Dicha hoja de ruta deberá considerar:

- Situación de partida
- Objetivo a alcanzar
- Propuesta de servicio.

Cada empresa será categorizada en función de su situación de partida, con respecto a su grado de digitalización, y de su presencia online.

A estos efectos quedan excluidas, del alcance de la prestación de servicios aquí planteada, aquellas empresas que se encuentren en un nivel más avanzado tanto en el uso de herramientas de e-commerce y digitales, como en su presencia online.

 <p>CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA</p>	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 3 de 9

4.1.2.- Propuesta de servicio al comercio.

El adjudicatario en la hoja de ruta propondrá a cada empresa un conjunto de servicios adaptados a su caso.

Para cada conjunto de servicios se definirán:

- Las herramientas y funcionalidades para implantar.
- La aportación del consultor en materia de asesoría.
- La formación a la persona, o personas de la empresa, y materiales utilizados para la misma (tutoriales, manuales, etc.)

4.1.3.- Implantaciones.

Se realizarán en función de la hoja de ruta, que especifica el alcance de la implantación. Esta hoja de ruta habrá sido firmada previamente por el representante de la empresa en señal de aceptación del trabajo planteado.

4.1.4.- Presencia básica online.

Con el objetivo de tener una correcta visibilidad on-line del negocio, el adjudicatario garantizará que todas las empresas beneficiarias:

- Tengan bien configurado su Perfil de Empresa en Google.
- Estén bien geoposicionadas en Google Maps.

4.1.5.- Analítica Web.

El adjudicatario, en todas aquellas implantaciones que supongan el desarrollo o mejora de una página Web o tienda on-line, incorporará la implantación de:

- Google Analytics 4 (GA4).
- Google Search Console.
- Panel desarrollado en Looker Studio que, de manera sencilla e intuitiva, permita evaluar el tráfico y comportamiento del sitio Web.

4.1.6- Formación, asesoramiento tecnológico, y tutorización.

Estas actividades tienen por objeto lograr que la Empresa, beneficiaria de la acción, pueda manejar con autonomía las herramientas implantadas y domine los conceptos básicos para gestionar con éxito su presencia online.

La actividad estará organizada y definida para cada uno de los conjuntos de servicios que se plantean, y será realizada de forma personalizada y, preferentemente, de manera presencial.

Paralelamente, el consultor procederá al registro de la Empresa en el Portal euscommerce.eus.

 <p>CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA</p>	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 4 de 9

4.1.7.- Asistencia Post-implantación.

Una vez realizada la implantación, cada Empresa contará con un servicio de asistencia post-implantación para facilitar sus primeros pasos.

El servicio a prestar por la adjudicataria será un servicio de apoyo proactivo a la Empresa beneficiaria, sobre la solución que se le implantó. Dicha asistencia podrá ser de diferente naturaleza y podrá llevarse a cabo en diferentes momentos, hasta 6 meses después de la implantación, consistiendo como mínimo en:

- i. La formación en determinados aspectos, el apoyo para realizar determinadas operativas, la implantación de mejoras, corrección de errores, resolución de consultas, dudas e incidencias de carácter técnico que planteen las Empresas.
- ii. La realización por parte de la empresa adjudicataria de dos (2) llamadas a las Empresas, en el plazo máximo de seis (6) meses desde la finalización de la implantación.

El consultor, una vez concluido su trabajo, puede realizar una serie de propuestas para que las lleve a cabo la Empresa, por su cuenta.

Cada acción de seguimiento conlleva la elaboración de una pequeña ficha, que la empresa consultora enviará a Cámara de Gipuzkoa, en la que se indicará:

- Detalle de la situación actual (Diagnóstico tras realizar el chequeo previo).
- Actividad llevada a cabo con la Empresa durante la prestación del servicio.
- Situación final online, alcanzada tras realizarle el servicio, y propuestas al comercio.

4.1.8.- Cierre de trabajo.

La finalización del trabajo con cada Empresa se acreditará mediante un documento que detallará: el trabajo de implantación realizado tomando como referencia la hoja de ruta inicial, los materiales aportados a la empresa y la formación personalizada impartida.

Este documento deberá de ser firmado por la Empresa beneficiaria. El adjudicatario remitirá el original de estos documentos a Cámara de Gipuzkoa.

Adicionalmente, las implantaciones, y trabajos realizados, deberán de ser identificadas de forma suficiente, mediante una Documento Anexo de evidencias-

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 5 de 9

4.1.9.- Información y seguimiento.

A efectos de seguimiento del proyecto, con periodicidad mensual, se remitirá un informe de actividad con los indicadores que se estimen oportunos por parte de Cámara de Gipuzkoa: implantaciones realizadas, indicadores de ejecución, etcétera.

A la finalización del contrato, el adjudicatario remitirá un informe final que, además de los datos anteriores, incluirá:

- ✓ Un apartado valorativo sobre el impacto de las implantaciones realizadas, identificando aquellas implantaciones que consideren que mejores expectativas de éxito generan a futuro.
- ✓ Sugerencias de mejora.

4.1.10.- Calidad.

Como parte del aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio y en el buen desarrollo del Programa, el adjudicatario del contrato dispondrá de 30 días naturales, desde que Cámara de Gipuzkoa le aporte la documentación necesaria de la Empresa para iniciar el proceso de implantación, habiendo presentado la hoja de ruta que detalla el mismo.

Se celebrarán cuatro visitas presenciales mínimo, durante toda la prestación del servicio, siendo dos de ellas las de inicio y cierre.

4.2. TIPOLOGÍA DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS

Las empresas beneficiarias seleccionadas son las empresas comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana de Gipuzkoa.

A estos efectos, se entiende por “empresa comercial” aquella que compra productos en grandes cantidades a fabricantes o importadores, bien directamente o a través de un mayorista, y, vende al por menor, es decir, unidades individuales o pequeñas cantidades al público en general, normalmente, en un espacio físico llamado tienda. Estas empresas comerciales se identifican por encontrarse dadas de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (en adelante, “IAE”) en los epígrafes 64, 65, 66.

Se entiende por “empresa de servicios relacionados con la actividad comercial urbana”, aquella que realiza una de las tareas, en las que se encuentra dada de alta en el IAE, en cualquiera de los siguientes epígrafes:

- 691.1 Reparación de artículos eléctricos para el hogar.
- 691.9 Reparación de otros bienes de consumo n.c.o.p.
- 971 Lavanderías, tintorerías y servicios similares.
- 972 Salones de peluquería e institutos de belleza.
- 973.1 Servicios fotográficos.
- 973.3 Servicios de copias de documentos con máquinas fotocopiadoras.
- 975 Servicios de enmarcación.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 6 de 9

Cámara de Gipuzkoa facilitará a la adjudicataria la identificación de las Empresas en las que esta última deberá prestar el servicio, una vez la Cámara de Gipuzkoa haya validado la inscripción al Programa de las mismas.

4.3. COORDINACIÓN CÁMARA DE GIPUZKOA-EMPRESA ADJUDICATARIA

– **En relación a cada Empresa:**

Las Empresas con inscripción validada serán aportadas por Cámara de Gipuzkoa, para lo cual se remitirá a la adjudicataria una relación de empresas incorporadas al Programa.

Asimismo, Cámara de Gipuzkoa remitirá a la adjudicataria una ficha-diagnóstico, por cada empresa, que identificará el perfil de la misma, en relación a su grado de presencia online.

El trabajo para la identificación de las necesidades y objetivos de la Empresa, así como del tipo de solución/es a implantar, se realizará en base a la información aportada por la Cámara de Gipuzkoa, y a una entrevista con el representante de la Empresa beneficiaria de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámara de Gipuzkoa junto con un consultor de la adjudicataria. La adjudicataria facilitará a Cámara de Gipuzkoa el acceso a la agenda de visitas previstas.

La adjudicataria propondrá la Hoja de ruta a Cámara de Gipuzkoa para que ésta la valide, tras lo cual será presentada a la Empresa para su aprobación y firma.

A continuación, la adjudicataria realizará el trabajo acordado con cada Empresa y, a su finalización, remitirá a Cámara de Gipuzkoa el documento de cierre de implantación.

– **Seguimiento global:**

La adjudicataria asignará un responsable de proyecto que será el interlocutor con la Cámara de Gipuzkoa a efectos de coordinación general.

Al inicio del trabajo, para su revisión y validación, serán puestos a disposición de la Cámara de Gipuzkoa los materiales y soportes editados que se utilizarán durante el desarrollo del trabajo, los cuales deberán incorporar como mínimo la imagen y logos del programa, de las Cámaras Vascas - Eusko Ganberak y del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 7 de 9

4.4. ENTREGABLES ESTABLECIDOS

El adjudicatario se obliga a entregar:

– **Para cada empresa beneficiaria:**

- ✓ La hoja de ruta.
- ✓ El material didáctico utilizado en la formación (manuales y tutoriales), que debe estar accesible en el Portal euscommerce.eus, para que la Empresa pueda consultarlo/descargárselo, y que deberá entregarse en papel, si éste así lo requiere.
- ✓ El documento de cierre.
- ✓ Los trabajos digitales identificados en el documento de cierre.

– **Para Cámara de Gipuzkoa:**

- ✓ El informe mensual de actividad.
- ✓ El informe final.
- ✓ Un Dossier por cada Empresa que incluirá:
 - La hoja de ruta firmada por el establecimiento.
 - El documento de cierre de trabajo firmado por el establecimiento.
 - El documento de Anexo de evidencias del trabajo realizado.
 - Una ficha por cada acción post-implantación.
- ✓ Tutoriales y manuales elaborados con carácter estandarizado de cara a su inclusión en el Portal euscommerce.eus.

4.5. DOCUMENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR

Las solicitudes de participación en el procedimiento de contratación se acompañarán de la documentación que se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares entre la que deberá incluirse la documentación que se cita a continuación:

- Memoria de la oferta técnica, incluyendo descripción de los trabajos a realizar, metodología a emplear, coordinación propuesta con Cámara de Gipuzkoa, sistema propuesto para mantener un contacto permanente de atención, metodología propuesta para la gestión de incidencias durante la implantación y post implantación y los modelos de los documentos y materiales a utilizar, que a título enunciativo se desglosan:
 - Presentación de las soluciones y servicios asociados.
 - Manuales de usuarios de herramientas y otros materiales formativos.
 - Modelo de informe mensual de seguimiento.
 - Índice de contenidos del informe final.

Cámara de Gipuzkoa facilitará al adjudicatario los modelos de hoja de ruta de implantación, documento de cierre de implantación, documento Anexo de evidencias, así como la Ficha de seguimiento de la asistencia post-implantación.

	CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
			Fecha: 04-03-2024
			Página 8 de 9

5.- Puntuación de la oferta técnica según fórmula matemática

De los 80 puntos máximos asignados a la oferta Técnica, se otorgarán un máximo de 31 puntos en base al siguiente esquema:

5.1 Disponibilidad horaria para prestar el servicio

Se otorgarán hasta un máximo de 11 puntos a la disponibilidad horaria para prestar el servicio. El desarrollo del trabajo se realizará dentro de los horarios de apertura de las Empresas (de 10:00 a 20:00 horas), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte del licitador de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de post implantación de 8:00 a 10:00 horas de lunes a viernes se le asignaran 2 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de post implantación de 20:00 a 22:00 horas de lunes a viernes se le asignaran 3 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de post implantación los sábados de 8:00 a 14.00 horas se le asignaran 3 puntos.
- Al licitador que esté en disposición de atender las incidencias y de prestar el servicio de post implantación los sábados de 14:00 a 20:00 horas se le asignaran 3 puntos.

5.2 Número de implantaciones realizadas

Se otorgarán hasta un máximo de 20 puntos al número de implantaciones en e-commerce y transformación digital realizadas por parte del licitador en empresas comerciales o de servicios relacionados con la actividad comercial urbana en los últimos 5 años. Las implantaciones serán acreditadas mediante declaración jurada, indicando el nombre o razón social de la empresa, el CIF, tipo de implantación realizada y la fecha. La valoración se realizará de la siguiente forma:

- Al licitador que acredite un número igual o superior a 50 implantaciones realizadas, en implantaciones de transformación digital, se le asignarán 5 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 100 implantaciones realizadas, en implantaciones de transformación digital, se le asignaran 10 puntos.
- Al licitador que acredite un número igual o superior a 250 implantaciones realizadas, en implantaciones de transformación digital, se le asignaran 20 puntos.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 5 los Anexos VII y VIII, que deberá incorporarse al Sobre C.

 <p>CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA</p>	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC – 045
		Fecha: 04-03-2024
		Página 9 de 9

6.- PUNTUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN CRITERIOS DE VALOR

Se otorgarán un máximo de 49 puntos en base al siguiente esquema:

6.1 MEDIOS HUMANOS Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO PROPUESTO

Se valorará con hasta un máximo de 10 puntos la adscripción a la ejecución del Contrato de medios humanos y personales adicionales al mínimo requerido, así como la mayor cualificación e idoneidad del equipo de trabajo.

En concreto, la formación relacionada con la prestación del servicio debidamente acreditada, las titulaciones, especialización y la cualificación en el sector en cuestión de los miembros del equipo de trabajo.

6.2 MEMORIA TÉCNICA, METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

La memoria técnica, la metodología y la planificación de la propuesta de trabajo se valorarán hasta con un máximo de 39 puntos

Se valorará hasta un máximo de 19 puntos la lógica organizativa de la propuesta, contenidos adaptados a los requerimientos solicitados en los Pliegos y a las necesidades de las Empresas, metodología propuesta para la prestación del servicio, contenido y desarrollo de los modelos y manuales a utilizar en el servicio.

Se valorará hasta un máximo de 10 puntos el sistema propuesto para mantener un contacto permanente de atención y, en definitiva, de la correcta prestación del servicio.

Se valorará hasta un máximo de 10 puntos la metodología prevista para la resolución de dudas o incidencias tanto durante como tras la implantación del sistema.