

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026
		Fecha: 07-11-2018
		Página 1 de 7

Nº de Pliego	PC - 026	Tipo de Procedimiento	Negociado
Naturaleza del Contrato	Prestación de servicios	Nivel del Contrato	2
Fecha de Publicación	07-11-2018	Órgano de adjudicación	Dirección General de la Cámara de Gipuzkoa
Departamento que promueve el procedimiento	Territorio Gipuzkoa	Responsable Técnico	Amalur Anguiozar

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

A. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario del Contrato deberá ofrecer para los comercios minoristas adscritos al Programa “**eus-COMMERCE**” (en adelante, “el Programa”) un servicio de implantación de herramientas de comercio electrónico, de asesoramiento tecnológico personalizado y formación. Este servicio facilitará la incorporación de su actividad al comercio electrónico y se adaptará a los objetivos del negocio, el perfil tecnológico y recursos de cada comercio. El servicio de implantación contará con los siguiente elementos:

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

Si el comercio beneficiario lo requiriese, la comunicación con el consultor deberá realizarse en euskara.

El desarrollo del trabajo se realizará cumpliendo los siguientes pasos:

1.- Definición de una hoja de ruta en el e-commerce.

Para cada comercio, 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 del comercio electrónico. Dicho hoja de ruta deberá considerar 3 aspectos:

- ✓ Objetivo a alcanzar al término de las implantaciones planteadas.
- ✓ Soluciones tecnológicas para cada implantación planteada.
- ✓ Plazo estimado en el que los comercios deberán de abordar las implantaciones fijadas en la hoja de ruta.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026 Fecha: 07-11-2018 Página 2 de 7
---	---	--

Cada comercio será categorizado en función su situación de partida, con respecto al uso del comercio electrónico, en una de estas fases: iniciación, crecimiento y consolidación.

Son objeto de este Programa los comercios que se encuentran en las fases de:

- ✓ Iniciación (Implantación para comercios que no disponen de e-commerce).
- ✓ Crecimiento (Optimización para comercios con e-commerce implantado).

A estos efectos quedan excluidos del alcance de la prestación de servicios aquí planteada aquellos comercios que se encuentren en un nivel más avanzado en el uso de herramientas de e-commerce.

2.- Propuesta de servicio al comercio.

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

Para cada conjunto de servicios se definirán:

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

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 del comercio en señal de aceptación del trabajo planteado.

4.- Formación, asesoramiento tecnológico, y tutorización.

Estas actividades tienen por objeto lograr que el comercio minorista, beneficiario de la acción, pueda manejar con autonomía las herramientas implantadas y domine los conceptos básicos del e-commerce (la gestión de una tienda on-line, conceptos de marketing on-line,...).

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

5.- Asistencia Post-implantación.

Una vez realizada la implantación, cada comercio contará con un servicio de asistencia post-implantación para facilitar sus primeros pasos. Dicha asistencia consiste en una bolsa de 6 horas de atención y podrá ser de diferente naturaleza:

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026
		Fecha: 07-11-2018
		Página 3 de 7

- ✓ Formativa.
- ✓ Resolución de problemas técnicos.
- ✓ Consulta.

6.- Cierre de trabajo.

La finalización del trabajo (implantación y post-implantación) con cada comercio 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. Las implantaciones realizadas deberán de ser identificadas de forma suficiente para ser localizadas vía Internet.

Este documento deberá de ser firmado por el comercio beneficiario. El adjudicatario remitirá el original de estos documentos a Cámara de Gipuzkoa.

7.- 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.

B. TIPOLOGÍA DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS

Las empresas seleccionadas beneficiarias son los comercios minoristas de Gipuzkoa.

A estos efectos, se entiende por "*comercio minorista*" aquel 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, o bien a través de otros canales (Internet,...). Estos comercios minoristas se identifican por encontrarse dados de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (en adelante, "IAE") en los epígrafes 64, 65 o 66.

La Cámara de Gipuzkoa facilitará a la adjudicataria la identificación de los comercios minoristas en los que esta última deberá prestar el servicio, una vez la Cámara de Gipuzkoa haya validado la inscripción al Programa de los mismos.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026
		Fecha: 07-11-2018
		Página 4 de 7

C. COORDINACIÓN CÁMARA DE GIPUZKOA-EMPRESA ADJUDICATARIA.

- Con cada comercio minorista.

Las empresas con inscripción validada serán aportadas por Cámara de Gipuzkoa, para lo cual se remitirá a la empresa adjudicataria una ficha identificativa de cada comercio incorporado al Programa.

Asimismo la Cámara de Gipuzkoa remitirá a la empresa adjudicataria una ficha diagnóstico que identificará el perfil del comercio en relación a su presencia online, aspectos tecnológicos, recursos, tiempo disponible, así como la propuesta de valor al mercado.

El trabajo para la identificación de las necesidades y objetivos del comercio así como del tipo de soluciones a implantar se realizará en base a la información aportada por la Cámara de Gipuzkoa y a un cuestionario que será cumplimentado en una entrevista con el representante del comercio minorista beneficiario de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámara de Gipuzkoa junto con un consultor de la empresa adjudicataria.

Tras esto, la empresa adjudicataria propondrá al comercio su hoja de ruta, que será remitida a la Cámara de Gipuzkoa una vez sea validada por el comercio. A continuación, la empresa adjudicataria realizará el trabajo acordado con cada comercio y, a su finalización, remitirá a la Cámara de Gipuzkoa el documento de cierre de implantación.

- Seguimiento global.

La empresa 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. Dichos materiales y soportes deberán de 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.

D. ENTREGABLES ESTABLECIDOS

El adjudicatario se obliga a entregar:

- Para cada comercio minorista:

✓ El cuestionario que identifica el perfil tecnológico del comercio, sus

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026
		Fecha: 07-11-2018
		Página 5 de 7

necesidades y objetivos

- ✓ La hoja de ruta con las soluciones planteadas en función de las necesidades y objetivos del comercio.
- ✓ El material didáctico utilizado en la formación (manuales y tutoriales).
- ✓ El documento de cierre.
- ✓ Los trabajos digitales identificados en el documento de cierre.

– Para la Cámara de Gipuzkoa:

- ✓ El informe mensual de actividad.
- ✓ El informe final.
- ✓ Un Dossier por cada comercio minorista que incluirá:
 - El cuestionario que identifica el perfil tecnológico del comercio, sus necesidades y objetivos
 - La hoja de ruta con las soluciones planteadas en función de las necesidades y objetivos del comercio, firmada por el comerciante.
 - El documento de cierre de trabajo firmado por el comerciante.

E. 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 la Cámara de Álava, sistema propuesto para mantener un contacto permanente de atención, metodología propuesta para la gestión de incidencias durante la implantación y postimplantación y los modelos de los documentos y materiales a utilizar, que a título enunciativo se desglosan:
 - ✓ Modelo de cuestionario inicial al comercio.
 - ✓ Modelo de hoja de ruta de implantación.
 - ✓ Modelo de documento de cierre de implantación.
 - ✓ 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.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026 Fecha: 07-11-2018 Página 6 de 7
---	---	--

F. PUNTUACION 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:

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 los comercios minoristas (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde), 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 la mañana 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 la tarde 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 de la mañana a 14.00 horas de la tarde 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 horas a las 20.00 de la tarde se le asignaran 3 puntos.

2.- Número de implantaciones realizadas:

Se otorgarán hasta un máximo de 20 puntos al número de implantaciones realizadas por parte del licitador en e-commerce al comercio minorista en los últimos cinco (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 e-commerce se le asignarán 5 puntos.
- ✓ Al licitador que acredite un número igual o superior a 100 implantaciones realizadas en e-commerce se le asignaran 10 puntos.
- ✓ Al licitador que acredite un número igual o superior a 250 implantaciones realizadas en e-commerce se le asignaran 20 puntos.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 5 los Anejos 10 y 11, que deberá incorporarse al Sobre B.

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

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

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 026
		Fecha: 07-11-2018
		Página 7 de 7

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.

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 valorará 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 los comercios minoristas, 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.