

	CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
			Fecha: 26-6-2019
			Página 1 de 6

Nº de Pliego	PC - 028	Tipo de Procedimiento	Abierto
Naturaleza del Contrato	Prestación de servicios	Nivel del Contrato	3
Fecha de Publicación	26-6-2019	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 y transformación digital, de asesoramiento tecnológico personalizado y formación. Este servicio ayudará a los comercios a implantar la venta on-line y a su transformación digital, 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:

Desde **EUS-commerce** damos un paso más hacia la transformación digital activando **soluciones tecnológicas e innovación** al comercio, con tres objetivos claros:

- ✓ Propuesta y servicio de implantación de utilidades y herramientas de e-commerce y transformación digital.
- ✓ 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 y en el proceso de transformación digital.

Eus-COMMERCE entiende que cada comercio minorista requiere una **solución diferente** dependiendo de su perfil, de sus posibilidades y de su **grado de madurez digital**.

Por ello, y considerando estos criterios así como los objetivos de la empresa comercial, se determinará una hoja de ruta en la implantación de la solución propuesta. 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.

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
		Fecha: 26-6-2019
		Página 2 de 6

Cada comercio será categorizado en función de su situación de partida, con respecto a su grado de digitalización, en una de estas fases:

- ✓ Iniciación (Implantación para comercios que no disponen de e-commerce, y/o han iniciado un proceso de transformación digital).
- ✓ Crecimiento (Optimización para comercios con e-commerce implantado y proceso de transformación digital en marcha).

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 (conceptos de marketing on-line, la gestión de una tienda 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.

Paralelamente el consultor procederá al registro de la empresa en la Comunidad Virtual eus-COMMERCE.

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:

- ✓ 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

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
		Fecha: 26-6-2019
		Página 3 de 6

y la formación personalizada impartida. En el caso de las implantaciones de e-commerce realizadas deberán ser identificadas de forma suficiente para ser localizadas vía Internet.

Este documento deberá de ser firmado por el comercio beneficiario en señal de aceptación del trabajo realizado. 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.

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

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 Cámara de Gipuzkoa remitirá a la empresa adjudicataria una ficha diagnóstico que identificará el perfil del comercio en relación a su grado de digitalización, aspectos tecnológicos, recursos, tiempo disponible.

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
		Fecha: 26-6-2019
		Página 4 de 6

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 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 a Cámara de Gipuzkoa la hoja de ruta definida y, tras la validación por parte de ésta, se entregará al comercio para su aprobación. A continuación, la empresa adjudicataria realizará el trabajo acordado con cada comercio y, a su finalización, remitirá a Cámara de Gipuzkoa el documento de cierre de implantación.

- Seguimiento global.

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

Al inicio del trabajo, para su revisión y validación, serán puestos a disposición de 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 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), que deberá estar accesible en la Comunidad virtual eus-Commerce, para que el comercio pueda consultarlo/descargárselo, y que deberá entregarse en papel, si el comercio así lo requiriese.
 - ✓ 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 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.
 - ✓ Tutoriales estandarizados de cara a su inclusión en la comunidad virtual.

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
		Fecha: 26-6-2019
		Página 5 de 6

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 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:
 - ✓ 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.

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.

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Ref. PC - 028
		Fecha: 26-6-2019
		Página 6 de 6

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 y transformación digital 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 y transformación digital se le asignarán 5 puntos.
- ✓ Al licitador que acredite un número igual o superior a 100 implantaciones realizadas en e-commerce y transformación digital se le asignaran 10 puntos.
- ✓ Al licitador que acredite un número igual o superior a 250 implantaciones realizadas en e-commerce y transformación digital se le asignaran 20 puntos.

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

G. PUNTUACION DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN CRITERIOS DE VALOR

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

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 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 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.