



# CÁMARABILBAO

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LOS TRABAJOS A REALIZAR**

**EXPEDIENTE LICITACIÓN NÚMERO.: [S-1-2019]**

---

### **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 de comercio electrónico y transformación digital en los comercios minoristas de Bizkaia, que se incorporen al programa "eus-COMMERCE", en base al convenio en tramitación a suscribir con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco por parte de la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Bilbao, en adelante (Cámarabilbao).

### **2.- DURACION DEL SERVICIO**

---

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de la provincia de Bizkaia. El alcance temporal de la misma será hasta el 31 de diciembre de 2019. 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 del comercio minorista.

Lograr con mayor eficacia la capacitación digital del comercio minorista para afrontar los retos derivados de la competitividad.

### **4.- REQUISITOS TÉCNICOS 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.



## CÁMARABILBAO

### 4.1. Características del Servicio:

El adjudicatario del Contrato deberá ofrecer para los comercios minoristas adscritos al Programa "eus-COMMERCE" (en adelante, "el Programa") un servicio de formación, asesoramiento tecnológico personalizado e implantación de herramientas de comercio electrónico y transformación digital. 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 comercio. El servicio de implantación contará con los siguientes elementos:

- ✓ 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 euskera.

El desarrollo del trabajo se realizará cumpliendo los siguientes pasos:

#### 4.1.1- Definición de una hoja de ruta en el e-commerce y en el proceso de transformación digital

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 de herramientas o soluciones digitales. Dicha 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.

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

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

- ✓ 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).



## CÁMARABILBAO

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 y digitales.

### 4.1.2.- 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.)

### 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 del comercio en señal de aceptación del trabajo planteado.

### 4.1.4.- 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 y digitalización (la gestión de una tienda on-line, conceptos de marketing on-line, TPVs,...).

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.

### 4.1.5.- 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.



## CÁMARABILBAO

### 4.1.6.- 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 Cámarabilbao.

### 4.1.7.- 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 Cámarabilbao: 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.

## **4.2. Tipología de las empresas seleccionadas:**

Las empresas seleccionadas beneficiarias son los comercios minoristas de Bizkaia.

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. 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.

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

## **4.3. Coordinación Cámarabilbao - Empresa Adjudicataria.**

- En relación a cada comercio minorista.



## CÁMARABILBAO

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

Asimismo la Cámarabilbao remitirá a la empresa adjudicataria una ficha diagnóstica que identificará el perfil del comercio en relación a su grado de digitalización, 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 solución/es a implantar, se realizará en base a la información aportada por la Cámarabilbao, y a un cuestionario complementario que será cumplimentado en una entrevista con el representante del comercio minorista beneficiario de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámarabilbao 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 Cámarabilbao 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 Cámarabilbao el documento de cierre de implantación.

### – Seguimiento global.

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

Al inicio del trabajo, para su revisión y validación, serán puestos a disposición de la Cámarabilbao 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 de Gobierno Vasco

#### **4.4. Entregables establecidos.**

El adjudicatario se obliga a entregar:

### – Para cada comercio minorista:

- ✓ El cuestionario que identifica el perfil, así como las necesidades y objetivos del comercio, a fin de establecer el tipo de solución/es tecnológicas de implantación más adecuadas
- ✓ La hoja de ruta.
- ✓ El material didáctico utilizado en la formación (manuales y tutoriales), que



## CÁMARABILBAO

debe 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 requiere.

- ✓ El documento de cierre.
  - ✓ Los trabajos digitales identificados en el documento de cierre.
- Para Cámarabilbao:
- ✓ El informe mensual de actividad.
  - ✓ El informe final.
  - ✓ Un Dossier por cada comercio minorista que incluirá:
    - El cuestionario que identifica el perfil, así como las necesidades y objetivos del comercio, a fin de establecer el tipo de solución/es tecnológicas de implantación más adecuadas
    - La hoja de ruta firmada por el comerciante.
    - El documento de cierre de trabajo firmado por el comerciante.
  - ✓ Tutoriales y manuales elaborados con carácter estandarizado de cara a su inclusión en la comunidad Virtual.

### **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 Cámarabilbao, 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.



## CÁMARABILBAO

### **5.- 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:

#### **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 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.

#### **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 el 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 Anexos VII y VIII, que deberá incorporarse al Sobre C.



## CÁMARABILBAO

### **6.- PUNTUACION 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 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.