



# CÁMARABILBAO

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

**EXPEDIENTE LICITACIÓN NÚMERO.: [S-1-2021]**

---

### **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 transformación digital con especial incidencia en la presencia online y en la adaptación al sistema TicketBAI en los comercios minoristas y talleres de reparación y recambio de suministros 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 Oficial 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 2021. 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 y en los talleres de reparación y recambio de suministros, con especial incidencia en la presencia online y en la adaptación al Sistema TicketBAI.

Lograr con mayor eficacia la capacitación digital del comercio minorista y talleres de reparación y recambio de suministros 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.



## CÁMARABILBAO

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 para los comercios minoristas y talleres de reparación y recambio de suministros adscritos 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 transformación digital, unas acciones de seguimiento post implantación, así como la prestación de una asistencia de apoyo para la implantación del sistema TicketBAI.

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 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

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 excluidos 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.



## CÁMARABILBAO

### 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 a 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.- Asesoramiento en el Sistema TicketBAI.

El adjudicatario deberá informar, asesorar, apoyar y acompañara la empresa beneficiaria en su adaptación al sistema ticketBAI.

Este servicio consistirá en:

- ✓ Analizar la situación actual del comercio respecto a su sistema de facturación.
- ✓ Tras el diagnóstico, se le informará y resolverá dudas. Así mismo, se le recomendará sobre los pasos y diferentes escenarios a tener en cuenta para la implantación.

### 4.1.5.- Formación, asesoramiento tecnológico, y tutorización

Estas actividades tienen por objeto lograr que el comercio minorista o taller de reparación o recambio de suministros, beneficiario 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.

Paralelamente, el consultor procederá al registro de la empresa en el Portal [euscommerce.eus](http://euscommerce.eus).



## CÁMARABILBAO

### 4.1.6.- Asistencia Post-implantación

Una vez realizada la implantación, cada comercio o taller de reparación o recambio de suministros contará con un servicio de asistencia post-implantación para facilitar sus primeros pasos.

El servicio a prestar por la empresa adjudicataria, una vez finalizado el proceso de implantación y capacitación, comprenderá asimismo el seguimiento post-implantación, que consistirá en:

- i. La resolución de consultas, dudas e incidencias de carácter técnico que planteen los comercios minorista o talleres de reparación y recambio de suministros.
- ii. La realización por parte de la empresa adjudicataria de dos (2) llamadas a los comercios minoristas o talleres de reparación y recambio de suministros en el plazo máximo de seis (6) meses desde la finalización de la implantación.

Cámarabilbao contacta con el comercio o taller de reparación o recambio de suministros y le transmite sus necesidades a la empresa adjudicataria, tras lo cual ésta revisará la situación actual de su Presencia online. Además, la compara con la situación previa y establece una serie de acciones a proponer al comercio o taller de reparación o recambio de suministros como mejora.

Con ese chequeo y propuesta, realiza una llamada al comercio o taller de reparación o recambio de suministros para prestarle el servicio de seguimiento. Éste podrá incluir:

- ✓ Resolución de dudas.
- ✓ Formación en determinados aspectos.
- ✓ Apoyo para realizar determinadas acciones.
- ✓ Implantación de mejoras.
- ✓ Corrección de errores.

El consultor, una vez concluido su trabajo, puede realizar una serie de propuestas para que las lleve a cabo el comercio o taller de reparación o recambio de suministros por su cuenta.

Cada acción de seguimiento conlleva la elaboración de una pequeña ficha, que nos enviará la empresa consultora, en la que se indica:

- ✓ Detalle de la situación actual (Diagnóstico tras realizar el chequeo previo).
- ✓ Actividad llevada a cabo con el comercio o taller de reparación o recambio de suministros durante la prestación del servicio.



## CÁMARABILBAO

- ✓ Situación final online, alcanzada tras realizarle el servicio, y propuestas al comercio.

### 4.1.7.- Cierre de trabajo.

La finalización del trabajo con cada comercio o taller de reparación o recambio de suministros 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 el comercio o taller de reparación o recambio de suministros beneficiario. El adjudicatario remitirá el original de estos documentos a Cámarabilbao.

Adicionalmente, las implantaciones realizadas deberán de ser identificadas y reflejadas de forma suficiente, mediante una Documento anexo de evidencias.

### 4.1.8.- 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.

### 4.1.9.- 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 Cámarabilbao le aporte la documentación necesaria del establecimiento comercial para iniciar el proceso de implantación, habiendo presentado la hoja de ruta que detalla el mismo.

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

Las empresas seleccionadas beneficiarias son los comercios minoristas y talleres de reparación o recambio de suministros 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



## CÁMARABILBAO

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, 66.

Se entiende por "talleres de reparación o recambio de suministros", aquel que realiza reparación, revisión y mantenimiento de automóviles, camiones, autobuses, automóviles de usos especiales, remolques, chasis, carrocerías, motocicletas y bicicletas. Estos talleres se identifican por encontrarse dados de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (en adelante, "IAE") en el epígrafe 691.2.

Cámarabilbao facilitará a la adjudicataria la identificación de los comercios minoristas y talleres de reparación en los que ésta 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 establecimiento:

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

Asimismo, Cámarabilbao remitirá a la empresa adjudicataria una ficha diagnóstica que identificará el perfil del establecimiento en relación a su grado de presencia online.

El trabajo para la identificación de las necesidades y objetivos del establecimiento, así como del tipo de solución/es a implantar, se realizará en base a la información aportada por la Cámarabilbao, y a una entrevista con el representante del comercio minorista o taller de reparación beneficiario de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámara de Álava junto con un consultor de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria propondrá la Hoja de ruta a Cámarabilbao para que ésta la valide tras lo cual será presentada al comercio o taller de reparación para su aprobación y firma. A continuación, la empresa adjudicataria realizará el trabajo acordado con cada establecimiento 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.



## CÁMARABILBAO

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 o taller de reparación o recambio de suministros:
  - ✓ El diagnóstico que identifica el perfil, así como las necesidades y objetivos del comercio o taller de reparación, 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 debe estar accesible en el Portal euscommerce.eus, para que el comercio o taller de reparación 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 Cámarabilbao:
  - ✓ El informe mensual de actividad.
  - ✓ El informe final.
  - ✓ Un Dossier por cada establecimiento 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:



## CÁMARABILBAO

- 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:
  - 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.
  - Detalle del servicio a prestar en TicketBAI

Cámarabilbao 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.

### **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 o talleres de reparación (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 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 horas a las 20.00 se le asignaran 3 puntos.



## CÁMARABILBAO

### **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 o talleres de reparación 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.

## **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,



## CÁMARABILBAO

contenidos adaptados a los requerimientos solicitados en los Pliegos y a las necesidades de los comercios minoristas o talleres de reparación, 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.