



# CÁMARABILBAO

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

EXPEDIENTE LICITACIÓN NÚMERO.: [S-1-2022]

---

### 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 Bizkaia (en adelante "**Empresas**"), que se incorporen al programa "eus-COMMERCE", en base al convenio en tramitación a suscribir 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 Bizkaia. El alcance temporal de la misma será hasta el 31 de diciembre de 2022. 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, así como dar apoyo para la implantación del Sistema TicketBAL.
- Lograr con mayor eficacia la capacitación digital de las Empresas 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.

##### 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, 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 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 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.

#### 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.- 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 en Google My Business.
- 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.
- Panel desarrollado en Google Data Studio que, de manera sencilla e intuitiva, permita evaluar el tráfico y comportamiento del sitio Web.

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

El adjudicatario deberá informar, asesorar, apoyar y acompañar a 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.

#### 4.1.7- 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.

#### 4.1.8.- 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, la revisión de la situación del proceso de implantación de TicketBAI, el apoyo para realizar determinadas operativas, la implantación de mejoras, corrección de errores, resolución de consultas, dudas e incidencias de carácter técnico que planteen los comercios minorista o negocios de otros servicios relacionados con la actividad comercial urbana.
- ii. La realización por parte de la empresa adjudicataria de dos (2) llamadas a los comercios minoristas o negocio de otros servicios relacionados con la actividad comercial urbana 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 el comercio o empresa de otros servicios relacionados con la actividad comercial urbana por su cuenta.

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

- Detalle de la situación actual (Diagnóstico tras realizar el chequeo previo).
- Actividad llevada a cabo con el comercio o negocio de otros servicios relacionados con la actividad comercial urbana durante la prestación del servicio.
- Situación final online, alcanzada tras realizarle el servicio, y propuestas al comercio.

#### 4.1.9.- 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 Bilbao.

Adicionalmente, las implantaciones realizadas deberán de ser identificadas de forma suficiente, mediante una Documento Anexo de evidencias, para ser localizadas vía Internet.

#### 4.1.10.- 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 Bilbao: 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.

#### 4.1.11.- 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 Bilbao le aporte la documentación necesaria de

la Empresa 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 las empresas comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana de Bizkaia.

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 Impuesto sobre Actividades Económicas (en adelante, “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.

Cámara de Bilbao facilitará a la adjudicataria la identificación de las Empresas en las que ésta última deberá prestar el servicio, una vez la Cámara de Bilbao haya validado la inscripción al Programa de los mismos.

#### **4.3. Coordinación Cámara de Bilbao-empresa adjudicataria**

##### **– En relación a cada Empresa:**

Las Empresas con inscripción validada serán aportadas por Cámara de Bilbao, para lo cual se remitirá a la adjudicataria una ficha identificativa de cada Empresa incorporada al Programa.

Asimismo, Cámara de Bilbao remitirá a la adjudicataria una ficha-diagnóstico que identificará el perfil de la Empresa 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 Bilbao, y a una entrevista con el representante de la Empresa beneficiaria de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámara de Bilbao junto con un consultor de la adjudicataria.

La adjudicataria propondrá la Hoja de ruta a Cámara de Bilbao 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 Bilbao el documento de cierre de implantación.

– **Seguimiento global:**

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

Al inicio del trabajo, para su revisión y validación, serán puestos a disposición de la Cámara de Bilbao 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.

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

El adjudicatario se obliga a entregar:

- **Para cada empresa comercial y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana:**
  - ✓ El diagnóstico que identifica el perfil, así como las necesidades y objetivos de la Empresa, 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 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 Bilbao:
  - ✓ 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 Bilbao, 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.

Cámara de Bilbao 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.- 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 cinco (5) años. Las implantaciones serán acreditadas mediante declaración jurada, indicando el nombre o razón social de la empresa, el NIF, 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.

## 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 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.