PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (Expediente: 02/2020), PARA LA CONTRATACION DE LA REALIZACIÓN DE 75 DIAGNÓSTICOS DE INNOVACIÓN COMERCIAL DEL PROGRAMA DE COMERCIO MINORISTA EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO PLURIRREGIONAL DE ESPAÑA FEDER 2014-2020, DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA COMERCIAL Y COMPETITIVIDAD (MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO).

OBJETO.

El objeto de la contratación de la prestación de servicios de asesoramiento y realización de 75 diagnósticos individualizados de Innovación Comercial a pymes de comercio en el marco del Programa de Comercio Minorista.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición de la Cámara.

1. EJECUCIÓN.

El adjudicatario deberá realizar los Diagnósticos de Innovación Comercial entre el día de la formalización del contrato y el 15 de noviembre de 2020, sin perjuicio de la prórroga prevista en el Pliego de Cláusulas Particulares, de conformidad con lo previsto en las instrucciones internas de contratación de la Cámara.

2. OBJETIVO.

El objeto del contrato es la realización de 75 diagnósticos individualizados de innovación comercial e informes de recomendaciones de mejora a fin de impulsar la adopción de metodologías y soluciones que permitan mejorar la situación competitiva de los establecimientos comerciales.

Los objetivos del Diagnóstico son los siguientes:

- Análisis del contexto de la empresa e identificación de áreas estratégicas donde las TIC pueden convertirse en oportunidades de mejora de la competitividad.
- Análisis del grado de aprovechamiento de las TIC que realiza actualmente la empresa, identificación de aspectos de mejora y recomendaciones asociadas.
- Priorización de procesos en los que deben ser incorporadas las TIC, en función de las necesidades y capacidad de absorción de la empresa de las posibles soluciones a incorporar (nivel de madurez digital o información suficiente para establecerlo).
- Propuesta de proyectos a abordar, con identificación de los beneficios para la empresa.
- Propuestas de acciones de capacitación en las áreas de tecnología e innovación para la mejora del proceso de implantación de las soluciones tecnológicas recomendadas.

A la finalización de la prestación del Diagnóstico, el técnico entregará al comercio el "Certificado participación y cuestionario satisfacción" para su firma.

3. CARACTERISTICAS

La prestación del servicio de diagnóstico de innovación comercial se descompone en las siguientes actividades, que han de realizarse de manera cronológica:

1. Preparación de acciones relativas al diagnóstico

- Planificación de la Entrevista: se recomienda recabar información adicional a la recogida en la solicitud que se considere de utilidad para la preparación de la visita, así como identificar a aquellas personas en la empresa cuya disponibilidad y participación pueda ser necesaria durante la misma.

- Análisis previo de la empresa utilizando como posibles fuentes de información: Datos de la solicitud del servicio y del anexo de información adicional del beneficiario e información ampliada al acordar la visita; Información de la empresa disponible en internet (sitio web de la empresa, si lo posee, redes sociales, presencia en portales de terceros, etc.), así como búsquedas en Internet (productos y servicios relacionados con la actividad, mercado y competencia, etc.).

2. Realización de la/s visita/s al comercio:

Recopilación de información in situ: durante la realización de la/s visita/s, el asesor identificará las debilidades y, por tanto, las mejoras que deben incorporarse en la empresa desde una perspectiva global, de acuerdo a las siguientes áreas:

- Caracterización de la empresa: aspectos generales de su estrategia empresarial, de cara a contextualizar el diagnóstico: productos y servicios, mercado, clientes, facturación, empresas proveedoras, procesos, comunicaciones, instalaciones, modelo de negocio, etc.

- Competitividad de la empresa: estrategia, productos y servicios, potencialidad del comercio electrónico, servicios en movilidad, procesos y dinámicas de trabajo, conocimientos, recursos humanos, factores de riesgo, etc.

- Motivación de la empresa: objetivos de la implantación de tecnología, áreas de mayor impacto TIC, inversión anual en TIC, grado de satisfacción sobre las actuales soluciones tecnológicas, interés y motivación de participación en el Programa, necesidades identificadas a priori, etc.

- Uso general de las TIC: informatización de procesos, equipamiento, acceso a internet, frecuencia de utilización, uso, email, gestión de la red, aplicaciones y dispositivos de comunicación, movilidad, etc.

- Gestión de procesos internos: recorrido por los procesos internos empresariales y cómo son gestionados mediante la utilización de herramientas TIC: sistemas informáticos de gestión, control y registro de clientes, gestión del punto de venta, diseño de producto, fidelización, interacción, gestión y control de la producción, trazabilidad, gestión de stock, gestión logística, gestión en movilidad, etc.

- Marketing y posicionamiento de marca: se analiza el tipo de presencia online de la empresa y su calidad, la imagen de marca, su reputación online, así como la estrategia de promoción del negocio a través de este canal, examinando el uso que se hace de las redes sociales y otros canales.

- Comercio electrónico: mecanismos de venta online, contenidos de la página web, catálogo, funcionalidades, métodos de pago, atención al cliente, logística, funciones avanzadas, etc.

3. Elaboración del Informe de Recomendaciones:

Con la ayuda de la herramienta de diagnóstico, el técnico genera un Informe de Recomendaciones (IDR), con el resultado del mismo y un conjunto de recomendaciones tecnológicas asociadas a cada una de las áreas analizadas, incluyendo una propuesta de los proyectos tipo de implantación recomendados de entre los ofertados en el Programa, y de acuerdo a las priorizaciones definidas en la herramienta.

El Informe de Recomendaciones incluye la siguiente información:

- Introducción sobre el Programa

- Caracterización y análisis del contexto estratégico de la empresa

- Grado de adopción actual de las TIC en los diferentes procesos de la empresa.
- Recomendaciones de mejora, distribuidas por procesos/área tecnológica, con una descripción.
- Recomendaciones sobre áreas formativas en las que debería incidir la empresa para un mejor aprovechamiento de las TIC en su negocio.
- Propuesta de proyectos priorizados a abordar que dan respuesta a las necesidades detectadas.
- Detalle de cada uno de los proyectos tipo de implantación propuestos, incluyendo tanto su descripción como los beneficios que la empresa obtendrá de su implantación.
- Propuesta priorizada de acciones formativas, con su descripción y contenidos recomendados.

La herramienta de diagnóstico posee la funcionalidad de descarga del IDR, de manera que se pueda disponer de una evidencia documental para las entidades cofinanciadoras del Programa y de cara a la auditoría. No obstante, si el Técnico realiza alguna modificación en el fichero descargado de la herramienta, deberá conservarse esta última versión, de cara a las auditorías.

El IDR llevará la fecha de realización y el nombre y la firma del asesor que lo ha realizado. En el caso de entregarse vía email, la firma podrá ser electrónica.

4. Visita de Entrega del Informe de Recomendaciones:

El proceso de diagnóstico finaliza con la entrega y explicación del IDR a la empresa (se recomienda hacerlo en una visita presencial). También es posible facilitar el IDR vía email.

5. Encuesta de satisfacción:

La fase de diagnóstico finaliza con la cumplimentación, por parte de la empresa beneficiaria, del "Certificado participación y cuestionario satisfacción".

4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá disponer de los recursos necesarios para la prestación del servicio y especialmente el/los asesores de los diagnósticos serán profesional/es con los conocimientos y perfil profesional necesarios para desempeñar las funciones y responsabilidades de asesor de Diagnósticos de Innovación Comercial (criterios de admisión del pliego de cláusulas particulares).

Importante: De acuerdo con lo previsto en el Manual de Orientaciones Básicas del Programa, las actividades que comprende la fase de diagnóstico deberán realizarse, por un único tutor, en un tiempo estimado (máximo) de 40 horas por empresa diagnosticada.

Cada licitador deberá presentar la propuesta para la totalidad de los diagnósticos objeto de licitación, designando, para su ejecución, el número de tutores que estime conveniente para el cumplimiento del contrato, siempre igual o superior a doce, atendiendo al alcance del mismo, el plazo previsto y el número de horas de dedicación por diagnóstico (40 horas).

El adjudicatario deberá encontrarse al corriente de pago en sus obligaciones con Hacienda y Seguridad Social.

Las obligaciones serán las siguientes:

a) El trabajo realizado por el/los Asesor/es será coordinado y supervisado por la Cámara
b) El asesor deberá acreditar la cualificación suficiente para la realización de los diagnósticos. El adjudicatario deberá aportar en la propuesta el curriculum vitae de los profesionales que van a

ejecutar los diagnósticos. La Cámara se reserva el derecho de contrastar y comprobar la información, y en el caso de que no fuera veraz se rescindirá el contrato de adjudicación.

c) Si la Cámara lo considera necesario, el asesor podrá tener acceso a la Plataforma Informática para la elaboración del Diagnóstico: herramienta informática diseñada para recopilar la información necesaria para realizar el diagnóstico al beneficiario.
d) El adjudicatario se compromete a la realización de los diagnósticos antes del 15 de noviembre de 2020, sin perjuicio de la prórroga prevista en el Pliego de Cláusulas Particulares.
e) El Asesor deberá entregar al final de la realización del servicio toda la documentación generada así como los informes entregados a los beneficiarios.
f) El adjudicatario realizará la captación de beneficiarios según un plan de captación.
g) Aceptar de las modificaciones que la Cámara de Toledo pudiera realizar en el calendario previsto para el desarrollo de los trabajos.
h) Participación en las comisiones de seguimiento a petición de la Cámara de Comercio de Toledo. La empresa adjudicataria deberá garantizar la asistencia del responsable del servicio a las reuniones de la comisión de seguimiento a requerimiento de la dirección de la Cámara de Comercio de Toledo.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Las propuestas técnicas que se presenten para participar en este proceso de licitación contendrán, además de la reseñada en el pliego de cláusulas particulares del presente procedimiento de contratación, una descripción del contenido de la propuesta y programación según las especificaciones del presente pliego.

6. DOCUMENTACIÓN MÍNIMA ENTREGABLE

El adjudicatario deberá entregar junto con la factura un informe final sobre el servicio prestado que describa: las actividades realizadas, y relación de los recursos propios de las acciones realizadas y deberá incluir al menos:

1. Copia de todos los diagnósticos realizados y dossier justificativo de las acciones de captación realizadas.
2. Expediente justificación de cada de una de la acciones individuales, según el modelo que facilitará la Cámara.
3. Convenio de participación de cada empresa en el Programa, según el modelo que facilitará la Cámara.
4. Registro de Prestación Servicio, según el modelo que facilitará la Cámara.
5. Encuesta de satisfacción de la ejecución del diagnóstico, según el modelo que facilitará la Cámara.
6. Informe de Recomendaciones resultante del Diagnóstico (según modelo que facilitará la Cámara), firmado por el asesor, indicando el nombre, el cargo del firmante y la fecha de la firma.

La factura deberá identificar de forma clara y detallada el nombre de la empresa beneficiaria del diagnóstico con indicación del nombre del técnico tutor responsable de su realización y el número de horas de dedicación con el desglose de las tareas realizadas y el tiempo destinado al cumplimiento de cada una de ellas (máximo 40 horas).

Toledo, 26 de agosto de 2020

03829814S JOAQUIN ECHEVARRIA (R: Q4573001G)

Firmado digitalmente por 03829814S JOAQUIN ECHEVARRIA (R: Q4573001G)
Fecha: 2020.08.26 10:05:39 +02'00'