

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL PEQUEÑO COMERCIO DE GRAN CANARIA

EXPEDIENTE 11/2024

ANTECEDENTES

Mediante Orden 107/2023 de 19 de diciembre de 2023, de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos del Gobierno de Canarias, se concedió a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria, una subvención para la "Asistencia y Tutorización en la transformación digital del comercio de Gran Canaria".

El objetivo primordial del programa es el de promocionar la transformación digital en el sector comercio y apoyar a las 25 pymes y micropymes participantes del programa, con el propósito fundamental de ayudarlas a adaptarse a la nueva realidad digital, mediante acciones de asesoramiento, sensibilización y creación de redes de colaboración, con el fin de que elaboren sus hojas de ruta de digitalización básica o avanzada.

En el marco de este Proyecto que la Cámara de Comercio de Gran Canaria va a ejecutar, existen ciertas acciones para las cuales no cuenta con los medios técnicos y humanos necesarios, por lo que precisa la contratación de una empresa consultora experta en las tareas a ejecutar. Estas acciones se recogen en los diferentes apartados para la ejecución del proyecto: en la difusión del programa y la captación de participantes, en el diseño de la metodología para el asesoramiento y en la tutorización para la digitalización de empresas de comercio, en la campaña de sensibilización e incentivación de la transformación digital del sector de comercio, y en el proceso de control de calidad y evaluación del programa.

Es objeto de este Pliego, la descripción de esas acciones para la ejecución de la ASISTENCIA TÉCNICA.

DESCRIPCION DE OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PROYECTO

OBJETIVO DEL PROYECTO

El proyecto de asesoramiento y apoyo a la transformación digital del sector de comercio tiene como objetivo ayudar a las empresas del sector de comercio de Gran Canaria a adaptarse a la nueva realidad digital mediante acciones de asesoramiento, sensibilización y creación de redes de colaboración.

El proyecto se centrará en las siguientes áreas:

Sensibilización sobre la transformación digital. Se realizarán acciones de divulgación y sensibilización a las empresas acerca de los beneficios de la transformación digital y cómo aprovecharla.

Asesoramiento y acompañamiento en la adopción de soluciones digitales. Se asesorará y acompañará a las empresas para que puedan identificar sus necesidades digitales con el fin de adoptar las soluciones más adecuadas.

Innovación y desarrollo de nuevos servicios y productos digitales. Se apoyará la innovación y el desarrollo de nuevos servicios y productos digitales para el sector de comercio.

Redes de colaboración: Se promoverán las redes de colaboración con el fin de que las empresas puedan compartir conocimientos, experiencias y recursos, como información, software y servicios, con otras empresas y organizaciones.

El apoyo a las empresas se enfocará en el asesoramiento y asistencia técnica en el proceso de transformación digital, teniéndose en cuenta el punto de partida de cada comercio para elaborar un diagnóstico y un plan de acción de digitalización, básico o avanzado, aprovechando plenamente las sinergias y oportunidades de los nuevos desarrollos tecnológicos y de gestión de datos, usando tecnologías digitales disruptivas, y poniendo en el centro del proceso a las personas y sus derechos digitales.

En este proyecto participarán 25 pymes y micropymes del sector de Comercio comprendidas dentro del CNAE grupo 47 que se define como: Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas o su equivalente en IAE del sector de Comercio de Gran Canaria

ACCIONES A DESARROLLAR Y EJECUTAR POR EL ADJUDICATARIO

Para el correcto desarrollo del proyecto, la Cámara de Comercio precisa contratar a una empresa especializada en consultoría en transformación digital, para la realización de los siguientes servicios:

Fase 1: Acciones de difusión del programa y captación

La adjudicataria colaborará con la Cámara en las acciones de captación de empresas, a cuyo efecto, realizará las acciones:

- Hará una propuesta de diseño de la imagen del programa y de la creatividad para las redes sociales.
- Se encargará de la creación de los materiales de difusión (cartel, banner, etc.)
- Elaborará una webinar de difusión del programa, bajo la supervisión de la contratante.
- Diseñará y editará un video de presentación del proyecto y de al menos 2 vídeos cortos para su difusión a través de redes sociales.
- Elaborará una propuesta de formulario de solicitud de participación
- Elaborará una propuesta de elaboración de los criterios de selección de las entidades participantes, siendo tarea de la Cámara la de la propia selección.

Fase 2: Acciones de asesoramiento y tutorización para la digitalización de empresas de comercio

La adjudicataria realizará las tareas de asesoramiento a las 24 pymes y micropymes que seleccione la Cámara, a cuyo efecto realizará las acciones:

- Diseñará la metodología de asesoramiento.
- Diseñará los procedimientos de diagnóstico y los procedimientos para la creación de los planes de mejora y transformación.
- Diseñará el modelo de transformación digital adecuado a la situación de partida de las empresas.
- Prestará el asesoramiento y la tutorización.

Estas acciones de sensibilización servirán para realizar una aproximación a la digitalización desde la realidad empresarial del pequeño comercio.

Fase 3: Campaña de sensibilización e incentivación de la transformación digital del sector de comercio. Descripción de materiales de sensibilización y soportes

Como acciones o recursos complementarios de apoyo a la sensibilización, concienciación y capacitación en el ámbito de la digitalización en el sector del comercio, y aprovechando las conclusiones que se fueran alcanzando a lo largo de la ejecución del programa, la adjudicataria, bajo la supervisión de la Cámara, creará recursos informativos para las empresas en los siguientes tipos de soportes:

- Elaborará una guía de Apoyo a la Transformación Digital del pequeño comercio de Gran Canaria que sirva como herramienta a las empresas del sector de Comercio a implementar un modelo de transformación digital de sus modelos de negocio como base de su desarrollo empresarial desde el diseño, implementación y medida del impacto en la actividad empresarial.
- Elaborará un folleto (díptico) digital.
- Diseñará y editará un video de divulgación e informativo en relación a los aspectos técnicos, beneficios y pasos para la digitalización de las empresas de comercio, para su difusión en las redes sociales.

Asimismo, la adjudicataria:

- Hará una propuesta de plan de medios de comunicación.
- Se encargará de la creación de los materiales de incentivación (banner, etc.)

Para elaborar esta campaña se difundirán los casos de éxito de empresas respecto al diseño e implantación de estrategias de digitalización y economía circular que apoye la transferencia e impulso de las microempresas canarias.

Fase 4: Control calidad y evaluación del programa

El control de calidad contendrá y versará sobre los siguientes aspectos:

Actividad 1: seguimiento del programa.

El adjudicatario deberá realizar el seguimiento y control del programa en relación al cumplimiento de objetivos, fases, etc., así como valoración de satisfacción de empresas participantes y resolución de incidencias.

Para asegurar la calidad, coherencia del programa, y al mismo tiempo hacer efectivo el desarrollo de los resultados, se llevará a cabo un proceso de evaluación que analizará la calidad y la eficacia del proyecto en sus distintas fases.

Actividad 2: evaluación final del programa.

Durante el desarrollo del Programa, el adjudicatario llevará a cabo una evaluación a través de encuestas de satisfacción a los comercios participantes donde se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Atención de sugerencias y reclamaciones de usuarios.
- Mejora de procedimientos en base a sugerencias y/o resultados obtenidos.
- Elaboración de un informe de evaluación final que contendrá las diversas evaluaciones realizadas a lo largo del desarrollo del programa por los diferentes agentes implicados.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Los licitadores deberán presentar, conforme establece el Pliego administrativo, una propuesta de plan de trabajo que incluya:

Metodología de trabajo:

Descripción de la metodología de trabajo, entendida como el conjunto de procedimientos y métodos empleados para las acciones objeto del servicio, así como de los recursos humanos y materiales comprometidos en cada una de las fases del servicio, dependiendo de si es contenido teórico o práctico.

Cronograma:

Se propondrá un cronograma con un calendario de trabajo que incluya las actividades a realizar por fases, así como el equipo de personas o medios humanos y los medios técnicos y duración estimada de cada una de ellas, así como las fechas de comienzo y fin estimadas. En este cronograma deberá reflejarse también la organización propuesta por el licitador de sus recursos para acometer las actividades que componen las fases del servicio y el funcionamiento del servicio en todas y cada una de ellas.

Sistemas de evaluación:

En la propuesta de Plan de Trabajo se incluirán los sistemas de evaluación a emplear.

La Cámara valorará los sistemas de evaluación planteados, su adecuación a los contenidos formativos, el nivel de detalle de la evaluación que se va a realizar y el desarrollo de los mecanismos de seguimiento y control que se van a emplear (valorando si se describe por cada opción elegida quién es el responsable del proceso o del desarrollo de la evaluación, cuáles son las pruebas empleadas para realizar el proceso, detalle documental justificativo de la evaluación de las micropymes participantes en el programa, etc....).

DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

Las obligaciones del adjudicatario respecto del objeto del contrato se extenderán desde el momento de la firma del correspondiente contrato hasta su completa finalización, el 30 de diciembre de 2024.

Además de lo anterior, el adjudicatario se compromete a estar a disposición de la Contratante durante un plazo no inferior a un año a contar desde la finalización del servicio, para cumplir posibles requerimientos de información o documentación adicional de la Contratante, necesarios para la justificación de la subvención, en este caso concreto, de la presente licitación.

REQUERIMIENTO Y MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

MEDIOS HUMANOS

Los licitadores deberán presentar, conforme establece el Pliego administrativo de esta licitación, la relación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.

Tendrán la consideración de requisitos mínimos de solvencia técnica a cumplir desde que se presenta la oferta y durante toda la ejecución del contrato, el siguiente equipo de trabajo, cuyas formaciones profesionales y experiencia laboral mínima, se describen a continuación:

Director de Proyecto: El/la responsable del proyecto deberá contar con una formación mínima de Grado o Diplomatura en Administración y Dirección de Empresas, Sociología, Relaciones Laborales, Derecho, Comunicación, Ingeniería, o equivalente, ser experto en divulgación de proyectos relacionados con la administración y gestión de empresas y con experiencia demostrable en los últimos tres (3) años en:

- Planificación estratégica y supervisión de proyectos.
- Gestión de proyectos, preferiblemente en el ámbito de la transformación digital o el comercio minorista.
- Coordinación de equipos y recursos.

Gestor de Proyecto y redactor de contenidos: El/la gestor del proyecto deberá tener una titulación de Grado o Licenciatura en periodismo, filología hispánica, sociología, o equivalente, con experiencia demostrable en:

- Gestión de proyectos.

- Producción de contenidos.
- Redacción de documentación de ámbito empresarial.
- Conocimientos en transformación digital y comercio minorista.
- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de proyectos.

Responsable de Comunicación: El/la responsable de comunicación deberá contar con un nivel mínimo de formación de Grado o Diplomatura, y ser experta en comunicación, con experiencia demostrable en:

- Comunicación corporativa y relaciones públicas.
- Desarrollo de estrategias de comunicación efectivas para llegar a diferentes audiencias.
- Elaboración de materiales de divulgación y promoción de proyectos.
- Gestión de la presencia en medios de comunicación y redes sociales.

Responsable de Calidad: El/la responsable de calidad deberá contar con un título de grado o licenciatura, con Certificaciones en gestión de la calidad como Six Sigma Green Belt, ISO 9001 o similar, con experiencia previa en roles de gestión de la calidad y auditorías internas, preferiblemente en el sector del comercio.

El contratista dispondrá de los recursos humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, debiendo el equipo de trabajo asignado al contrato tener expertos en coordinación y gestión de proyectos de eventos digitales, así como en diseño, comunicación, producción y edición de materiales, debiendo estar debidamente contratado bajo el régimen general de la Seguridad Social.

El contratista aportará la estructura del equipo que intervendrá en la realización de la prestación del servicio, cuya composición de miembros será, al menos, la indicada en este apartado, debiendo incorporar el perfil profesional y la experiencia del equipo humano participante en el proyecto

EQUIPAMIENTO Y MEDIOS TÉCNICOS.

Correrá a cargo del adjudicatario cuanto equipamiento y medios materiales y técnicos se precisen para la prestación del servicio.

Concretamente, dispondrá, como mínimo, no limitativo, de los siguientes medios:

- Instalaciones físicas con sala de producción audiovisual profesional, que cuente, como mínimo, con las siguientes características y material técnico: cámaras profesionales, croma, equipos de luminotecnía, sistemas de realización de video, equipos auxiliares de audio y equipos informáticos, que permitan la edición y producción audiovisual de los videos a realizar.
- Plataforma profesional para la realización de videos y retransmisión de los eventos webinar, que tendrá las siguientes características:

Permitir hasta 20 horas mínimo para cada difusión.

Streaming de video en vivo.

Grabación del evento.

Compatibilidad con los sistemas operativos: Windows 7 y versiones posteriores (32 bits y 64 bits), macOS X 10.10 y versiones posteriores.

Compatibilidad con los sistemas operativos móviles: Android 4.4 y versiones posteriores, IOS 10 y versiones posteriores.

Compatibilidad con los exploradores web: Chrome, Edge RS2, Firefox, Internet Explorer y Safari

Asistencia al webinar a través de un link directamente desde el explorador web, sin necesidad de descargar ningún software

Registro personalizado de asistentes que permita obtener información sobre el perfil de éstos, a través de un cuestionario personalizado.

Panel de interacción para controlar el nivel de atención, la herramienta de mano levantada y el tiempo transcurrido.

Elaborar sondeos y encuestas, interactuando con los asistentes mediante preguntas al momento y presentando los resultados en directo.

Informe de la actividad del evento, sobre los asistentes, canales de procedencia de las inscripciones y análisis general del evento, que permita la descarga de datos clave de la organización y desarrollo del mismo.

Las empresas licitadoras deberán acreditar que disponen de la ISO 27001 de seguridad informática y estar certificada en ISO9001 de gestión de eventos técnico científicos.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los productos que se elaboren en ejecución de este programa, concretamente la guía y el vídeo de concienciación son propiedad de la Cámara. A estos efectos, el adjudicatario cederá de forma gratuita e indefinida a la Cámara, los derechos de reproducción, distribución, adaptación y comunicación pública de los citados recursos.

El adjudicatario deberá facilitar un ejemplar de todos los productos finales a la contratista.