

PROCEDIMIENTO DE 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 ÁLAVA, QUE SE INCORPOREN AL PROGRAMA “eus-COMMERCE”

Ref: PCCCISA 01/2026

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES



cámara de álava
arabako **ganbera**

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 Álava (en adelante “Empresas”), que se incorporen al programa “eus-COMMERCE”, en base al convenio suscrito 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 (en adelante EMPRESAS) de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.- DURACION DEL SERVICIO

La actividad objeto del contrato se llevará a cabo en el ámbito territorial de la provincia de Álava. El alcance temporal de la misma será hasta el 31 de diciembre de 2026. 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.

Lograr con mayor eficacia la capacitación digital de las empresas comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana para afrontar los retos derivados de la competitividad.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALIDADES 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. 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 la persona consultora 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 y/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 se priorizará la implantación a aquellas empresas que se encuentren en un estado de digitalización inicial, tanto en el uso de herramientas de e-commerce y digitales, como en su presencia online.

4.1.2.- Propuesta de servicio al comercio.

La empresa adjudicataria 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 de la persona consultora 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 online del negocio, la empresa adjudicataria garantizará que todas las empresas beneficiarias:

- ✓ Tengan bien configurado su perfil de Empresa en Google Profile.
- ✓ Estén bien geoposicionadas en Google Maps.

4.1.5- Analítica Web.

La empresa adjudicataria, en todas aquellas implantaciones que supongan el desarrollo o mejora de una página Web o tienda on-line, incorporará la implantación de las siguientes herramientas y funcionalidades:

- ✓ Google Analytics 4 (GA4).
- ✓ Google Search Console.
- ✓ Panel desarrollado en Looker Studio que, de manera sencilla e intuitiva, permita evaluar el tráfico y comportamiento del sitio Web.

4.1.6- Cumplimiento de la normativa de protección de datos y uso de cookies.

Si el comercio participante en el programa dispone de página web propia o se vaya a crear una, debe ser informado de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y uso de cookies, conforme a lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y las guías y criterios interpretativos publicados por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

A tal efecto, la página web deberá:

- ✓ Informar de manera clara, accesible y comprensible sobre el uso de cookies.
- ✓ Ofrecer al usuario la opción de aceptar o rechazar las cookies no estrictamente necesarias, de forma independiente y en condiciones de igualdad.
- ✓ Permitir al usuario la configuración o personalización del consentimiento, posibilitando la aceptación o rechazo de las cookies por finalidad o categorías, sin que se instalen cookies no necesarias con carácter previo a la obtención del consentimiento expreso.

Es por lo tanto responsabilidad del adjudicatario informar al comercio de sus responsabilidades en este ámbito y facilitar dicho cumplimiento.

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, la persona consultora 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 empresa 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 y que consistirá como mínimo en:

- i. La realización por parte de la empresa adjudicataria de dos (2) llamadas a las empresas en el plazo máximo de seis (6) meses desde la finalización de la implantación.
- ii. La formación en determinados aspectos, el apoyo para realizar determinadas operativas, la implantación de mejoras, corrección de errores, resolución de consultas, dudas e incidencias de carácter técnico que planteen las empresas.

La persona consultora, una vez concluido su trabajo, puede realizar una serie de propuestas para que las lleve a cabo la empresa.

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 la empresa.
- Situación final online, alcanzada tras realizarle el servicio, y propuestas al comercio.
- Identificación de nuevas necesidades para trabajar en la siguiente edición.

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. La empresa adjudicataria remitirá el original de estos documentos a Cámara de Álava.

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

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 Álava: implantaciones realizadas, indicadores de ejecución, etcétera.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria 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, la empresa adjudicataria del contrato dispondrá de 30 días naturales, desde que Cámara de Álava le aporte la documentación necesaria del establecimiento comercial para iniciar el proceso de implantación, habiendo presentado y enviado la hoja de ruta que detalla el mismo.

Se celebrarán cuatro visitas presenciales mínimo, durante toda la prestación del servicio, siendo dos de ellas las de inicio y cierre.

4.2. Tipología de las empresas seleccionadas:

Las empresas beneficiarias seleccionadas son las empresas comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana de Álava.

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 fotocopadoras.

975 Servicios de enmarcación.

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

4.3. Coordinación Cámara de Álava- Empresa Adjudicataria.

- En relación a cada establecimiento:

Las empresas con inscripción validada serán aportadas por Cámara de Álava, para lo cual se remitirá a la empresa adjudicataria una relación de empresas incorporadas al Programa.

Asimismo, Cámara de Álava remitirá a la empresa adjudicataria una ficha-diagnóstico por cada empresa, que identificará el perfil de la misma 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 Cámara de Álava, y a una entrevista con el representante de la Empresa beneficiaria de la acción. En dicha entrevista participará facultativamente un técnico de Cámara de Álava junto con una persona consultora de la empresa adjudicataria. Esta última facilitará a Cámara de Álava el acceso a la agenda de visitas previstas.

La empresa adjudicataria propondrá la Hoja de ruta a Cámara de Álava para que ésta la valide tras lo cual será presentada a la Empresa para su aprobación y firma. A continuación, la empresa adjudicataria realizará el trabajo acordado con cada establecimiento y, a su finalización, remitirá a Cámara de Álava el documento de cierre de implantación.

- Seguimiento global:

La empresa adjudicataria asignará una persona responsable de proyecto que será la interlocutora con la Cámara de Álava a efectos de coordinación general.

Al inicio del trabajo, para su revisión y validación, serán puestos a disposición de la Cámara de Álava 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 empresa:
 - ✓ 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 ésta así lo requiere.
 - ✓ El documento de cierre.
 - ✓ Los trabajos digitales identificados en el documento de cierre.
- Para Cámara de Álava:
 - ✓ 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:

- Memoria de la oferta técnica, incluyendo descripción de los trabajos a realizar, metodología a emplear, coordinación propuesta con Cámara de Álava, 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.

Cámara de Álava 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 las empresas beneficiarias (de 10.00 de la mañana a 20.00 de la tarde), si bien será objeto de valoración la disponibilidad por parte de la empresa licitadora de prestar los siguientes servicios en los siguientes horarios:

- A la empresa licitadora 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.
- A la empresa licitadora 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.
- A la empresa licitadora 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.
- A la empresa licitadora 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 de la empresa licitadora en empresas comerciales y 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 CIF, tipo de implantación realizada y la fecha. La valoración se realizará de la siguiente forma:

- A la empresa licitadora que acredite un número igual o superior a 50 implantaciones realizadas, en implantaciones de transformación digital, se le asignarán 5 puntos.

- A la empresa licitadora que acredite un número igual o superior a 100 implantaciones realizadas, en implantaciones de transformación digital, se le asignaran 10 puntos.
- A la empresa licitadora 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 Anejos 10 y 11, que deberá incorporarse al Sobre C.

6.- PUNTUACIÓN 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 comerciales y de servicios relacionados con la actividad comercial urbana, 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.

Se aporta como modelo para la acreditación de los extremos contemplados en este apartado 6 el Anejo12, que deberá incorporarse al Sobre B.