

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS NECESARIOS DENTRO DE LAS ÁREAS ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN, ASÍ COMO DE CONSOLIDACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES Y COMERCIO DENTRO DEL PROYECTO: “ADRA COMERCIO DIGITAL. MODERNIZACIÓN DEL COMERCIO LOCAL DE LA CIUDAD DE ADRA, MEDIANTE SOLUCIONES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL FOMENTANDO EL IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN PARA LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y COHESIÓN SOCIAL”, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

El Ayuntamiento de Adra, en línea con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, tiene entre sus objetivos el impulso de competitividad en el municipio y la mejora del posicionamiento del comercio local a través de la transformación digital y modernización de los canales de distribución para la generación de empleo y cohesión social.

En relación con las ayudas convocadas para el año 2022 por Resolución de la Secretaría de Estado de Comercio de 30 de junio de 2022, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ICT/949/2021, de 10 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras de la línea de ayuda para el apoyo a mercados, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización y se procede a su convocatoria en el año 2021, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, modificada por la Orden ICT/565/2022 de 15 de junio, se concede una ayuda al Ayuntamiento de Adra para la realización del proyecto denominado “Adra Comercio Digital”. Estas ayudas están financiadas por la Unión Europea-NextGenerationEU, a través del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, dentro del Componente 13 “Impulso a la Pyme”, Inversión 4 “Apoyo al Comercio” Proyecto 4 “Mercados sostenibles: ayudas a Ayuntamientos para modernización de mercados” “(C13.I04.P04).

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la modernización de las pymes y del comercio local de la ciudad de Adra, mediante soluciones de transformación digital fomentando el impulso de la competitividad, innovación y la modernización de los canales de distribución para la generación de empleo y cohesión social, , cofinanciada por la línea de ayudas que se regula por esta orden se incardina en el Componente 13 “Impulso a la Pyme”, Inversión 4 “Apoyo al Comercio” Proyecto 4 “Mercados sostenibles: ayudas a Ayuntamientos para modernización de mercados”, para la financiación de proyectos de impulso a la competitividad, innovación y modernización de la oferta comercial local.

La digitalización y la introducción de nuevas tecnologías está transformando todos los sectores de la economía. Y el comercio no es ajeno a este fenómeno. Pero como en toda transformación, el proceso no es sencillo, y menos en un sector tan diverso y atomizado como este.

A lo largo de la cadena de valor, desde el primer contacto con un potencial cliente, hasta que se cierra la puerta al final del día, hay toda una serie de oportunidades de optimización. Y los propios datos de este Informe sobre Digitalización en el comercio reflejan un alto interés por ejercer un mayor control en la gestión, por ejemplo, de las compras y los proveedores, el inventario, la productividad, la planificación financiera, o la atención y fidelización de los clientes.

La incorporación de herramientas digitales en el día a día del negocio ayuda a entender, de verdad y en tiempo real, lo que quiere el cliente y a identificar el momento adecuado para modificar cualquier elemento del negocio. Con herramientas digitales, es posible automatizar muchos de estos procesos y ganar en agilidad y eficiencia.

El objetivo del proyecto es facilitar el acceso del sector del comercio a las nuevas tecnologías para permitirle impulsar y revitalizar su actividad a través de la innovación y mejora de la productividad. Para ello se prevé el suministro e implantación de un conjunto de innovadoras herramientas digitales que permitan la transformación digital de los comercios automatizando los procesos de negocio y generando nuevos canales de relación con los clientes.

2.- INFORMACIÓN NECESARIA PARA CONFECCIONAR LA OFERTA

El Ayuntamiento de Adra facilitará a la empresa adjudicataria de cuanta información disponga y sea necesaria para el cumplimiento del objeto de la licitación.

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Se trata de ejecutar las siguientes acciones de modernización de las pymes y del comercio local de la ciudad de Adra, mediante soluciones de transformación digital fomentando el impulso de la competitividad, innovación y la modernización de los canales de distribución para la generación de empleo y cohesión social:

1. Soporte, asistencia técnica de primer nivel, in situ en el ayuntamiento, para el apoyo de programa “ADRA COMERCIO DIGITAL. MODERNIZACIÓN DEL COMERCIO LOCAL DE LA CIUDAD DE ADRA, MEDIANTE SOLUCIONES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL FOMENTANDO EL IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN PARA LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y COHESIÓN SOCIAL Adra para el fomento y uso de las herramientas que soportan el proyecto.

Se dispondrá de un consultor experto en transformación tecnológica y conocedor de las herramientas objeto del contrato, para ayudar a los comercios del municipio de Adra a la implantación de las herramientas. El consultor resolverá en una atención temprana y de primer nivel, el uso de las herramientas en jornada de 4 horas diarias durante un periodo de doce meses. Además, se dispondrá de un soporte telefónico o mediante videoconferencia con técnicos especializados en las herramientas en horario de 9.00h a 18.00h de Lunes a Viernes, durante la duración de todo el proyecto.

2. Diagnóstico tecnológico para el 100% de los comercios ubicados en el termino municipal de Adra

Realización de un servicio de diagnóstico tecnológico que permita determinar las capacidades tecnológicas enfatizando en las fortalezas y marcando los retos por alcanzar, de las PYMEs y comercios de Adra.

Esta actuación se ofrecerá al total de los comercios/pymes ubicados en el término municipal de Adra y que deseen participar en el programa

Una vez finalizados los diagnósticos se realizará un informe de su situación tecnológica de cada PYME/ comercio y se le compara con el mercado y su competencia para ver decisiones de mejora e innovación, para 35 comercios/pymes del municipio de Adra.

3. Implementación de cloud CRM, para la mejora de la atención, relación de cliente, y su fidelización, mediante el uso de nuevas tecnologías y técnica de analítica avanzada, para 35 comercios/pymes.

La herramienta cloud deberá, al menos permitir:

- Gestión de leads. Permite crear campañas para enviar correos electrónicos automáticamente adaptados al segmento del lead y a sus actividades.
- Gestión de oportunidades. Organiza una secuencia de actividades por oportunidad de negocio. Planifica las actividades. Registra cada actividad inmediatamente en la oportunidad con acciones predefinidas.
- Gestión de clientes. Listado de clientes con información de preferencias, actividades, facturas,...
- Comunicaciones eficientes. Permite crear plantillas de correo electrónico para las comunicaciones más comunes con los clientes u oportunidades.
- Reportes. Para conocer y analizar toda la actividad comercial.

4. Implementación de herramienta tecnológica para la realización de autodiagnósticos sobre la viabilidad del negocio, para 35 comercios/pymes del municipio de Adra.

La herramienta deberá permitir la recogida de toda la información de carácter económico y financiero relativa a la empresa, con la finalidad de determinar su viabilidad económica y el cumplimiento de las condiciones de rentabilidad, solvencia y liquidez necesarias para su supervivencia en el largo plazo. El Plan Económico Financiero debe incluir el Plan de Inversiones; Plan de Financiación, Previsión de Ingresos y Gastos, Recursos Humanos, Plan de Tesorería, Balance de Situación previsional, Resultados (Pérdidas y Ganancias) y Ratios.

5. Implementación de la solución Cloud TPV POS, para la gestión del punto de venta en los comercios, para la gestión interna del negocio, ventas, proveedores, para 35 comercios/pymes del municipio de Adra. La solución debe permitir las siguientes funcionalidades:

- Punto de venta que permita ingresar automáticamente cualquier transacción en las existencias.
- Permitirá ver en tiempo real la disponibilidad de productos sin perder tiempo.
- Fácilmente integrable con el sistema de comercio electrónico lo que permite al comercio ser un negocio verdaderamente multicanal.
- Permitirá crear un sitio web profesional fácilmente.
- Integrará diversas soluciones de marketing, así como un chat en vivo.
- Tienda de comercio electrónico accesible a través de diferentes dispositivos.
- Capacidad de personalización de la tienda
- Totalmente integrada con la aplicación de inventario.
- Soporta diversos modos de pago.
- Fácil integración con proveedores de envíos.
- Capacidad de generación de facturas automática y facturas recurrentes basadas en presupuestos y envío de facturas a los clientes directamente desde la aplicación.
- Envío de propuestas de venta automatizando la autorización y el pago.
- Gestión de listas de precios y descuentos.
- Permitirá gestionar fácilmente las órdenes de proveedores y órdenes de compra mejorando la cadena de suministro y el rendimiento de inventarios.
- Automatiza el flujo de compras y envía automáticamente solicitudes a los proveedores en función de tus niveles de existencias.
- Mejorar el rendimiento de las compras e inventarios con reglas de aprovisionamiento en función de los niveles de existencias, normas logísticas, órdenes de venta, órdenes de fabricación previstas etc.
- Permitirá diferentes métodos de reabastecimiento para cada producto dependiendo de tus estrategias de fabricación y entrega.
- Permite gestionar la trazabilidad del producto en múltiples almacenes en línea.

6. Implementación de la solución Cloud Delivery, para la recogida de pedidos omnicanal (web, telefónico, WhatsApp, ...) para 35 comercios/pymes del municipio de Adra. La solución debe permitir las siguientes funcionalidades:

- Tienda de comercio electrónico accesible a través de diferentes dispositivos.
- Personalización del sitio.
- Totalmente integrada con la aplicación de inventario.
- Soportará diversos modos de pago.
- Fácil integración con las empresas de logística.
- Integrará diversas soluciones de marketing.
- Gestión de la entrega a dominio de los productos adquiridos en el comercio.

- Permitirá un seguimiento del pedido para conocer en cada momento la situación del mismo.

4. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

El Valor estimado del Contrato tiene un importe de Ciento cuarenta y cinco mil euros (145.000,00€). A la cantidad anterior, hay que añadir en concepto de Impuesto sobre el Valor Añadido: treinta mil cuatrocientos cincuenta euros (30.450,00€). El total del presupuesto de licitación asciende a un importe de **CIENTO SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA EUROS (175.450,00€)**.

ACCIONES DE MODERNIZACIÓN DE LAS PYMES Y DEL COMERCIO LOCAL				
	ACTUACIONES	Importe inversión (sin IVA)	IVA 21%	Importe inversión (con IVA)
1	Soporte, asistencia técnica de primer nivel	30.000,00€	6.300,00€	36.300,00€
2	Diagnóstico tecnológico para el 100% de los comercios de Adra	18.500,00€	3.885,00€	22.385,00€
3	Implementación de cloud CRM	30.000,00€	6.300,00€	36.300,00€
4	Implementación de herramienta tecnológica para la realización de autodiagnósticos sobre la viabilidad del negocio	10.500,00€	2.205,00€	12.705,00€
5	Implementación de la solución Cloud TPV POS	32.000,00€	6.720,00€	38.720,00€
6	Implementación de la solución Cloud Delivery	24.000,00€	5.040,00€	29.040,00€
	TOTAL	145.000,00€	30.450,00€	175.450,00€

El proyecto se financia con cargo al Presupuesto vigente para el año 2023, con cargo a la aplicación presupuestaria xxxxxxxx "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" del vigente Presupuesto Municipal; existiendo crédito suficiente hasta el importe aprobado por el Ayuntamiento, quedando acreditada la plena disponibilidad de las aportaciones que permiten financiar el contrato de conformidad con su carácter finalista.

La Corporación se compromete a consignar, previa a la adjudicación del contrato, el crédito preciso para atender las obligaciones que deriven del presente contrato.

5. DURACIÓN DEL CONTRATO.

Las actuaciones objeto del presente contrato deben de estar finalizadas antes del 30 de junio de 2024.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la Secretaría de Estado de Comercio conceda prórroga para la ejecución del contrato, éste será, en su caso, susceptible de prórroga y ampliación, de acuerdo a la Orden ICT/949/2021, de 10 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras de la línea de ayudas para el apoyo a mercados, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, modificada por la Orden ICT/565/2022 de 15 de junio.

La empresa adjudicataria deberá adaptar la cronología de los trabajos al desarrollo de los proyectos, en coordinación con el Ayuntamiento de Adra.

6. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el anexo XII, sección 2.2. del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, y, especialmente, las siguientes:

En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, y una declaración de financiación adecuada que indique la financiación por la Unión Europea – NextGenerationEU ajustada a la normativa de aplicación.

En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido, se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al fondo NextGenerationEU.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

Son criterios que han de servir de base para la adjudicación, por orden decreciente de importancia y con arreglo a la siguiente ponderación: máximo 100 puntos.

1.- Criterios evaluables de forma automática mediante cifras o porcentajes que puedan obtenerse mediante la aplicación de fórmulas: máximo 75 puntos

- PRIMER CRITERIO: PROPOSICIÓN ECONÓMICA:máximo de10 puntos.

(Se valorará de conformidad con la siguiente fórmula):

$P = 10 \times (\min / Of)$, siendo:

P = Puntuación obtenida por cada

oferta.min = Oferta más baja.

Of = Oferta correspondiente a cada licitador.

NOTA1: La puntuación obtenida se redondeará a 2 decimales. No obstante, en el hipotético caso de que 2 o más precios ofertados que sean distintos sean tan sumamente cercanos que, de la aplicación de la fórmula anterior, resultase que las ofertas correspondientes a los mismos obtuvieran la misma puntuación por este criterio debido al redondeo a 2 decimales, se aumentará en este criterio, para todas

la oferta/as a valorar, el número de decimales para dicho redondeo a tantos como sean necesarios para dirimir el/los empate/es.

NOTA 2: En cualquier caso, serán inadmitidas las ofertas cuyo precio supere el presupuesto base de licitación.

-OFERTAS INCURSAS EN PRESUNCIÓN DE ANORMALIDAD:

En los casos en que el órgano de contratación presuma que una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, solo podrá excluirla del procedimiento de licitación previa tramitación del procedimiento que establece el art. 149 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Para considerar una oferta anormal se aplicarán los criterios establecidos en la normativa aplicable en materia contractual, concretamente en el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- SEGUNDO CRITERIO.- GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS DISTINTAS SOLUCIONES TÉCNICAS OBJETO DEL PROYECTO (HASTA 45 PUNTOS)

Conforme se establece en el pliego de prescripciones técnicas, en las secciones de Implementación de la herramienta Cloud CRM, Implementación de la herramienta Cloud TPV POS, Implementación de la herramienta Cloud Delivery, el mínimo exigido es de 35 comercios/pymes.

Se valorará el incremento de estos apartados:

- Implementación de la herramienta Cloud CRM, hasta un 100% de los comercios que lo soliciten, se les adjudicará un total de 15 puntos.
- Implementación de la herramienta Cloud TPV POS, hasta un 100% de los comercios que lo soliciten, para un total de 15 puntos.
- Implementación de la herramienta Cloud Delivery, hasta un 100% de los comercios que lo soliciten, para un total de 15 puntos.

Obtendrá la máxima puntuación (45 puntos) el licitador o licitadores que incremente en la tasa de elementos en relación al porcentaje máximo establecido máximo establecido de cada una de ellas, obteniendo 45 puntos el licitador o licitadores que ofrezca el 100% de implantación de las tres herramientas en el 100% de los comercios que lo soliciten con un máximo de 200 comercios/pymes y sean adecuados según el diagnóstico tecnológico, 0 puntos quien no incremente el % sobre el mínimo de 35 comercios y que corresponde con el 35% del total de comercios/pymes, y el resto de las ofertas obtendrán puntuaciones intermedias de forma proporcional.

TERCER CRITERIO: TIEMPO DE RESPUESTA ANTE CUALQUIER ANOMALÍA EN LAS SOLUCIONES DIGITALES INSTALADAS HASTA SU RESOLUCIÓN: hasta 10 PUNTOS

Se valorara positivamente la rapidez en la respuesta ante cualquier anomalía u otra incidencia en el Sistema:

- **Tiempo de respuesta:**
 - Entre 0 y 2 horas: 10 puntos.
 - Más de 2 hasta 8 horas: 8 puntos.
 - Más de 8 hasta 16 horas: 6 puntos.
 - Más de 16 hasta 24 horas: 4 puntos.
 - Más de 24 hasta 48 horas: 2 puntos.
 - Más de 48 horas: 1 punto.
- **CUARTO CRITERIO:** AUMENTO DEL PLAZO DE ASISTENCIA TÉCNICA (hasta 10 puntos)
- **Asistencia técnica**

Se valorará el mayor periodo de asistencia técnica que ofrezcan los licitadores, una vez concluido el periodo de ejecución del Contrato, con un límite máximo de 12 meses.

Obtendrá la máxima puntuación (10 puntos) el licitador o licitadores que oferte el mayor número de meses de Asistencia Técnica, 0 puntos quien no oferte ningún periodo adicional sobre el plazo de ejecución, y el resto de las ofertas obtendrán puntuaciones intermedias de forma proporcional.

2.- Criterios de selección mediante juicios de valor

A) **PRIMER CRITERIO.** MEMORIA TÉCNICA: Ponderación máxima: 15 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrán en cuenta el nivel de detalle y la Calidad Técnicas de:

- Procedimiento expuesto para la realización de la acción de “Soporte, Asistencia de primer nivel” y Calidad de la propuesta (hasta un máximo de 3 puntos).

- Procedimiento expuesto para la realización de la acción de “Diagnóstico tecnológico para el 100% de los comercios ubicados en el termino municipal de Adra ” y Calidad de la propuesta (hasta un máximo de 3 puntos).
- Procedimiento expuesto para la puesta en marcha y alcance de las funcionalidades a implementar en la herramienta de “Cloud CRM y Calidad de la propuesta (hasta un máximo de 3 puntos).
- Procedimiento expuesto para la planificación y organización de la ejecución del resto de acciones detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (hasta un máximo de 6 puntos).

B) SEGUNDO CRITERIO. MEDIOS HUMANOS, CUALIFICACION Y EXPERIENCIA: Ponderación máxima: 5 puntos.

Para la valoración de este criterio se tendrán en cuenta:

- Medios humanos puestos a disposición del Contrato (hasta un máximo de 3 puntos).
- Cualificación y experiencia en el diseño y puesta en marcha de las herramientas descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (hasta un máximo de 2 puntos).

Estas condiciones serán debidamente acreditadas mediante la presentación de la titulación, certificación u otra documentación acreditativa que el ofertante estime procedente aportar.

C) TERCER CRITERIO. CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES: 5 PUNTOS.

Serán valoradas con un máximo de 5 puntos las empresas licitadoras que acrediten, mediante la documentación justificativa correspondiente, las siguientes circunstancias:

Criterios Sociales (hasta 2,5 puntos)

- Tener en su plantilla criterios sociales como la calidad en las condiciones de empleo, o de inserción socio-laboral de colectivos desfavorecidos o con diversidad funcional o cualquier otra de las recogidas en el art. 202 LCSP.
- Fomento del empleo local.

Criterios Medioambientales (hasta 2,5 puntos)

- Medidas de protección y salvaguarda del medio ambiente recogidas en el art. 202 LCSP.

. TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER:100 PUNTOS

En el caso de que varios de los licitadores obtuvieran la misma puntuación, se aplicarán los criterios de desempate en la forma establecida en el art. 147 de la LCSP

Síntesis Valoración:

Criterio	Puntos
Mediante Fórmulas (75%)	
Precio	10 puntos
Grado de implantación de soluciones técnicas objeto del Proyecto	45 puntos
Tiempo de respuesta ante anomalías del sistema	10 puntos
Aumento del plazo de garantía	10 puntos
Juicio de Valor (25%)	
Memoria Técnica.	15 puntos
Medios humanos, cualificación y experiencia	5 puntos
Cláusulas Sociales y Medioambientales	5 puntos
TOTAL	100 PUNTOS

8. Variantes

Los licitadores no podrán proponer variantes al proyecto.

9. Criterios para la consideración de que la oferta es anormalmente baja.

En los casos en que el órgano de contratación presuma que una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, solo podrá excluirla del procedimiento de licitación previa tramitación del procedimiento que establece el art. 149 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Para considerar una oferta anormal se aplicarán los criterios establecidos en la normativa aplicable en materia contractual, concretamente en el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

10. Confidencialidad.

Sin perjuicio de las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los candidatos y a los licitadores, éstos podrán designar como confidencial parte de la información facilitada por ellos al formular las ofertas, en especial con respecto a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos

confidenciales de las mismas. Los órganos de contratación no podrán divulgar esta información sin su consentimiento.

De igual modo, el contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que los pliegos o el contrato establezcan un plazo mayor.

11. Revisión de Precios:

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, no existe revisión de precios en el presente contrato.