

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

**CONTRATO DE SERVICIOS: “OBSERVATORIO DE
DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD DE
ASTURIAS”**

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

Nº de Expediente: CT 001/2021

Gijón, a fecha de la firma electrónica

Fdo. D. Pablo Priesca Balbín
DIRECTOR GENERAL

INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	CTIC.....	3
1.2	EL PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO DE ASTURIAS, “DICA”.....	3
1.3	FINANCIACIÓN DEL CONTRATO.....	3
2	OBJETO Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL CONTRATO.....	4
2.1	OBJETO.....	4
2.2	PLAZO DE EJECUCIÓN Y GARANTÍA.....	4
2.3	PRESUPUESTO DISPONIBLE.....	4
3	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL MARCO DEL CONTRATO.....	5
3.1	IDENTIFICACIÓN E INVOLUCRACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	5
3.2	EVALUACIÓN DEL GRADO DE DIGITALIZACIÓN INICIAL DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD DE ASTURIAS.....	5
3.3	DINAMIZACIÓN DEL SECTOR.....	5
3.4	SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS COMERCIOS EN FUNCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA QUE SE VAYAN EJECUTANDO.....	6
3.5	IDENTIFICACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE COMERCIOS INNOVADORES.....	6
3.6	ANÁLISIS DE IMPACTO LOCAL.....	6
4	IMPACTO PREVISTO.....	7
4.1	ALCANCE BÁSICO.....	7
4.2	AMPLIACIÓN DE ALCANCE.....	7
5	ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	7
5.1	PLANIFICACIÓN TEMPORAL.....	7
5.2	ENTREGABLES MÍNIMOS A GENERAR.....	8
5.3	COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	9
5.4	CONTROL DE CALIDAD.....	9
5.5	FACTURACIÓN.....	10
6	VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	10
	ANEXO. MODELO DE CARTA DE COLABORACIÓN DE AGENTES EMPRESARIALES.....	11

1 INTRODUCCIÓN.

1.1 CTIC.

Fundación CTIC Centro Tecnológico (en adelante, CTIC) es una institución privada, sin ánimo de lucro, de carácter social, orientada al interés general y cuyo patronato, no retribuido, está configurado por empresas y organismos públicos y privados del ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Gobierno del Principado de Asturias, como modelo mixto de participación privada y pública.

CTIC incluye en sus ámbitos de actuación el apoyo a las empresas para la modernización y la incorporación de tecnología a todos los ámbitos de su actividad, como una vía para incrementar la competitividad del tejido empresarial.

1.2 EL PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO DE ASTURIAS, “DICA”.

El presente contrato se celebra en el marco del proyecto “Digitalización del Comercio de Asturias 2021”, que desarrolla CTIC en este ejercicio 2021 como parte del Programa de Digitalización Integral del Comercio de Asturias 2020-2023 promovido por la Dirección General de Comercio del Principado de Asturias.

El objetivo general que perseguido es apoyar al comercio de proximidad de Asturias para **alcanzar un estadio de modernización que se adapte a las necesidades de competitividad actuales**, tanto en contextos globales como en contextos locales, haciendo frente al nuevo panorama generado tras la pandemia.

Una modernización que no tiene que ver sólo con el crecimiento y la competitividad, sino también con la capacidad para seguir manteniendo la actividad y la presencia del comercio de proximidad en nuestros barrios y zonas rurales, por su gran importancia para el desarrollo territorial y la retención de población, especialmente en las zonas rurales y menos pobladas, que se están viendo revalorizadas por los efectos del confinamiento.

En este contexto, y como parte de la intervención a desarrollar en el presente ejercicio, se plantea la creación y puesta en marcha de un Observatorio de la Digitalización del Comercio de Proximidad Asturias, observatorio que se constituirá como un elemento necesario para establecer un escenario de actuación, evaluación y medición de los avances que se van consiguiendo en la ejecución del Programa de Digitalización. Será por tanto un elemento de apoyo básico para la ejecución de las acciones definidas en cada uno de los ejes de actuación establecidos en el Programa (sensibilización, capacitación e innovación).

1.3 FINANCIACIÓN DEL CONTRATO.

Contrato financiado con cargo a la subvención nominativa de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica (Dirección General de Comercio, Emprendedores y Economía Social) a favor de Fundación CTIC, consignada en la Ley de Presupuestos Generales del Principado de Asturias para 2021, partida presupuestaria 13.1305.622C.786007, que tiene como objeto el desarrollo del “Programa de Digitalización del Comercio Minorista de Asturias, anualidad 2021”.

2 OBJETO Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL CONTRATO.

2.1 OBJETO.

Desarrollo de las actividades vinculadas al **Observatorio de Digitalización del Comercio de Proximidad de Asturias**, un Observatorio que responde a los siguientes objetivos principales:

- Observar la evolución de la digitalización del comercio en Asturias
- Medir el impacto de la digitalización del comercio en Asturias, estableciendo, entre otros, los indicadores pertinentes que identifiquen la conversión a ventas para los comercios adheridos al Programa, resultado de las acciones realizadas dentro del mismo.

Para atender a los objetivos anteriores, la entidad adjudicataria del Observatorio, conjuntamente con CTIC, promoverá y realizará de forma activa, las actuaciones que se consideren necesarias para generar y dotar de valor aquella información que se pretende observar y medir, conforme al alcance mínimo que se define en el presente documento de prescripciones.

2.2 PLAZO DE EJECUCIÓN Y GARANTÍA.

Los servicios objeto de contratación deberán desarrollarse en un plazo máximo de 9 meses desde formalización del contrato (estimado se pueda realizar durante el mes de marzo de 2021), debiendo en todo caso finalizar el mismo, como fecha límite y sin posibilidad de prórroga, el 31 de diciembre de 2021.

No se requiere constitución de garantías.

2.3 PRESUPUESTO DISPONIBLE.

El presupuesto máximo disponible es de 100.000,00 € (cien mil euros), 21% de IVA no incluido.

Con independencia del precio ofertado, que el licitador deberá ajustar para dar cumplimiento al alcance básico definido, el contrato se celebrará por el precio máximo de licitación. La mejora de precio ofertada se aplicará a incrementar el alcance del servicio con respecto al alcance básico en los términos definidos en el presente documento, estando su aplicación condicionada por los niveles de participación en el desarrollo de la actividad del comercio de Asturias.

3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL MARCO DEL CONTRATO.

3.1 IDENTIFICACIÓN E INVOLUCRACIÓN DE PARTES INTERESADAS.

Identificación de las fuentes de datos que van a proporcionar información para el Programa (comercios, AAPP, otras asociaciones, otros agentes en territorio, ...), atendiendo a las especificidades propias de las distintas zonas de la región. Articulación de los mecanismos de reporte.

Captación (involucración), organización y coordinación de los trabajos con los agentes colaboradores (administraciones locales, asociaciones de comerciantes, etc.), persiguiendo el objetivo de implicar y buscar la colaboración de estas asociaciones en las actuaciones a realizar, en el marco del Programa de Digitalización del Comercio de Asturias, en las distintas zonas en que finalmente se divida la región en cuanto a dicho Programa. La empresa adjudicataria deberá articular la colaboración de aquellas asociaciones más activas y que dispongan de estructura suficiente para llevar a cabo la captación de comercios para el Programa en su territorio. Asimismo, gestionará y coordinará, en colaboración con CTIC, la colaboración con estas asociaciones y agentes.

Asimismo, se deberán establecer relaciones directas con las administraciones locales de los municipios en los que se actúe con el fin de que conozcan el Programa, su contenido y beneficios perseguidos y lograr el apoyo municipal en la captación de comercios y su mantenimiento dentro del Programa.

3.2 EVALUACIÓN DEL GRADO DE DIGITALIZACIÓN INICIAL DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD DE ASTURIAS.

Comunicación generalizada del Programa de Digitalización mediante cartas, folletos y documentos generales que inciten, en cada zona donde se actúe, a una llamada de atención sobre el programa a desarrollar y sus beneficios, teniendo en cuenta que el objetivo previsto durante el año 2021 es la realización de una **evaluación preliminar de madurez digital¹ a al menos 1.000 comercios de proximidad asturianos.**

Organización y ejecución de entrevistas individualizadas a comerciantes en cada una de las zonas de actuación que se definan sobre la región. Estas entrevistas se llevarán a cabo con el objetivo, tanto de poder realizar con los comercios la evaluación preliminar de los mismos, como con el de incentivar a estos comercios para su adhesión al Programa y su participación en las actuaciones derivadas del mismo.

Los licitadores deberán acreditar, a través de la aportación de documentos de colaboración de agentes territoriales, su capacidad de dotar a la intervención de la capilaridad y territorialidad necesaria.

3.3 DINAMIZACIÓN DEL SECTOR.

Apoyo a CTIC desarrollando trabajo de campo y observación del contexto territorial para la dinamización de comercios adheridos al Programa, promoviendo el intercambio de experiencias entre estos comercios, así como la cooperación entre los mismos con el fin de poner en marcha posibles iniciativas conjuntas.

¹ CTIC proporcionará el instrumento de evaluación a aplicar.

Apoyo a CTIC en la organización sobre el territorio de las acciones de dinamización y sensibilización que se realicen de forma presencial, promoviendo la participación del comercio. Se estima la ejecución, durante el ejercicio 2021, de un mínimo de 20 acciones de este tipo.

Colaboración en la preparación de una jornada anual conjunta con representantes municipales y técnicos de los Ayuntamientos con más participación, y especialmente los de las zonas rurales de la región, para intercambio de experiencias y opiniones que permitan la evaluación de las acciones del proyecto y el cierre de informes para el observatorio que se pone en marcha.

3.4 SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS COMERCIOS EN FUNCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA QUE SE VAYAN EJECUTANDO.

Seguimiento periódico de aquellos comercios que participen en el Programa, valorando el grado de “engagement” conseguido a lo largo del tiempo y contribuyendo a evitar el mayor número posible de abandonos. Esta acción se llevará a cabo de forma telefónica y presencial, según la metodología que se defina al efecto, determinando el adjudicatario cuándo aplicar uno u otro formato.

Esta acción estará dirigida principalmente a aquellos comercios que se hayan adherido al programa (es decir, figuren como adheridos al haber hecho el diagnóstico de comercio y estar participando en las diferentes acciones del Programa, de capacitación y/o innovación), teniendo en cuenta que se estima poder iniciar, en 2021, el acompañamiento a al menos 500 comercios.

No obstante, el Observatorio de Comercio deberá dirigir también este seguimiento a aquellos comercios que, si bien no se hayan adherido aún al Programa, sí hayan participado en alguna de las acciones de sensibilización (contacto inicial, participación en jornadas de sensibilización, realización de la evaluación preliminar...), enfocando este seguimiento sobre todo a comercios que hayan estado en duda y que pudieran ser finalmente captados para su participación en el Programa.

3.5 IDENTIFICACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE COMERCIOS INNOVADORES.

Prospección y vigilancia sobre aquellos comercios más avanzados en cada zona, con el fin de identificar posibles actuaciones de innovación con estos comercios (ya sea de forma individual o agrupando varios comercios).

3.6 ANÁLISIS DE IMPACTO LOCAL.

Recogida de información procedente de administraciones locales y asociaciones empresariales de carácter local, con el fin de conocer el beneficio directo del Programa desde la perspectiva municipal y los efectos en la economía local, así como las mejoras, modificaciones y propuestas que se puedan realizar para la mejora concreta en cada municipio. El Observatorio realizará estas tareas atendiendo a las diferentes zonas de la región (urbanas, rurales y su situación geográfica en el mapa de Asturias).

4 IMPACTO PREVISTO

4.1 ALCANCE BÁSICO.

El alcance básico y de obligado cumplimiento, sobre cuyo supuesto se realizará la oferta económica, incluye la realización de las tareas anteriores, fijando el objetivo cuantitativo en la **evaluación preliminar de 1.000 comercios**.

4.2 AMPLIACIÓN DE ALCANCE.

En el caso de que el adjudicatario haya ofertado mejoras en su oferta económica, la cuantía diferencial entre la oferta y el presupuesto máximo del contrato podrá dedicarse a ampliar el alcance básico del contrato, en términos de ampliación del número de comercios sobre los que se practicará la evaluación preliminar en el contexto del observatorio, entendiéndose que el resto de las actuaciones guardan proporcionalidad con respecto a este indicador de ejecución.

Así, se dividirá el precio ofertado por la empresa que resulte adjudicataria entre los 1.000 comercios objeto de evaluación que se han estipulado como alcance básico a ejecutar, obteniéndose un precio unitario por comercio evaluado. La diferencia entre el importe total ofertado para el alcance básico y el presupuesto máximo de licitación será utilizada para ampliar la base de comercios, aplicándose dicho precio unitario a los comercios adicionales participantes en el observatorio (sobre los cuales como mínimo se deberá practicar una evaluación preliminar de madurez digital), hasta alcanzar el presupuesto máximo disponible.

Esta ampliación de alcance estará condicionada por la respuesta observada entre los comercios, por lo que podría no llegar a ejecutarse.

5 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.

5.1 PLANIFICACIÓN TEMPORAL.

La ejecución del proyecto se extenderá durante un máximo de **9 meses** a contar desde la fecha de formalización del contrato, debiendo en todo caso estar finalizados antes de 31 de diciembre de 2021.

Se incluye a continuación un cronograma orientativo y de capa alta de las actividades a desarrollar:

Actividad	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Formalización del contrato (estimado última semana de marzo). Revisión conjunta de la planificación. Traslado de la metodología de evaluación preliminar a utilizar en el marco del servicio.	x									
Identificación e involucración de las partes interesadas.										

Actividad	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Captación de comercios y entrevistas de evaluación preliminar de su madurez digital (1.000 comercios, según alcance básico)		50	150	150	150	50	150	150	150	
Apoyo a CTIC en la dinamización de la participación del comercio en actividades de difusión y sensibilización (20 jornadas) + 1 jornada anual intercambio experiencias).		4	6	6			4	Jornada anual		
Seguimiento evolución comercios en fase de acompañamiento (≥ 500 comercios) y/o participantes de otras actividades. Prospección y vigilancia sobre aquellos comercios más avanzados en cada zona.										
Análisis de impacto del programa. Elaboración del documento de conclusiones.										
Finalización del contrato. Entrega de memoria de actividades realizadas.										X

5.2 ENTREGABLES MÍNIMOS A GENERAR.

- Memoria de las actividades realizadas en el marco del contrato.
- Información individualizada procedente de los análisis de madurez digital realizados a los comercios. Esta información se proporcionará digitalizada en la base de datos habilitada por CTIC a tal fin, en tiempo real a medida que se van efectuando los diagnósticos.
- Documento de conclusiones resultante de las funciones de observatorio:
 - Análisis del grado de participación del comercio en el Programa (acogida), y percepciones sobre el mismo.
 - Análisis del estado de digitalización del sector, atendiendo a distintas variables de segmentación.
 - Análisis del impacto del programa en su primer año de ejecución, con especial foco en el impacto territorial.
 - Lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora para siguientes anualidades del Programa.

Toda la documentación se entregará en formato digital en su versión editable.

Todos los documentos (informes, manuales, cuestionarios, etc. con independencia de su soporte físico o digital), desarrollos informáticos y productos asociados (análisis de requisitos, diseño técnico, código fuente, manuales, etc..) y cuantos otros productos y subproductos resulten de la ejecución del presente contrato serán propiedad de CTIC, quien ostentará los derechos de explotación de todo tipo, y quien los podrá ceder gratuitamente a terceros en las condiciones que en su momento determine.

5.3 COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LOS TRABAJOS.

El seguimiento de los trabajos será realizado por el Responsable del Contrato designado por CTIC, a quien corresponderá la supervisión de los trabajos, proponiendo las modificaciones convenientes, en caso necesario. Sus funciones en relación con el presente contrato serán:

- Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- Velar por el cumplimiento del cronograma establecido.
- Fijar reuniones periódicas entre CTIC y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.
- Validar el desarrollo del producto diseñado por el adjudicatario, efectuando las correspondientes verificaciones y pruebas.
- Emitir los correspondientes informes de conformidad con la ejecución técnica del proyecto, preceptivos para la aceptación de las facturas asociadas.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas, el Responsable del Contrato marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, en tanto no alteren las condiciones de ejecución del contrato.

El proyecto comenzará con la celebración de una reunión de lanzamiento entre las partes, al objeto de realizar una revisión conjunta del alcance previsto, realizando asimismo los ajustes correspondientes sobre la planificación.

Durante el desarrollo del proyecto se podrán solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como reducir riesgos a lo largo del proyecto. El adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del Contrato la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5.4 CONTROL DE CALIDAD.

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad asociados a la ejecución de contratos de estas características.

El Responsable del Contrato designado por CTIC realizará controles de calidad de los entregables realizados por el adjudicatario, y en particular sobre:

- Documentación. Consistentes en revisiones de estructura, formato y contenido de la documentación. Toda la documentación entregada será correcta y completa.
- Software. Consistentes en revisiones de calidad del software, asegurando que se cumplan los todos los criterios establecidos en el presente documento.

Cualquier anomalía u error detectada por el equipo de proyecto de CTIC (que podrá en cualquier momento auditar el trabajo que se va generando) tendrá que ser solucionada por el adjudicatario en un plazo prudencial.

5.5 FACTURACIÓN.

La facturación se realizará conforme a los siguientes hitos:

- Alcance básico:
 - 15% del importe ofertado como alcance básico: a la entrega del plan de trabajo actualizado.
 - Facturación periódica (mensual o en periodos más amplios) en proporción al número de comercios evaluados en el periodo. Para ello, se tomará el coste total ofertado para el alcance básico, al cual se restará el 15% que se factura a la entrega del plan de trabajo, y la cuantía resultante se dividirá entre los 1.000 comercios a evaluar, aplicándose el importe unitario resultante.
- Ampliación del alcance del contrato:
 - Facturación íntegra a la finalización del contrato.

6 VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.

No se requiere la presentación de oferta técnica, siendo los únicos criterios de evaluación los establecidos en el pliego de condiciones administrativas particulares relativos a criterios valorables mediante la mera aplicación de fórmulas. **La presentación de oferta al presente proceso implica el acatamiento expreso del alcance establecido en el presente documento en todos sus términos.**

En relación a los criterios de valoración cabe reseñar que, además de la oferta económica, se valoran de forma muy especial, por tratarse de elementos críticos para el correcto desarrollo del contrato, tanto la capacidad de llegada al comercio de proximidad de Asturias de la empresa licitadora, como la capacidad de garantizar una cobertura territorial adecuada.

Esta capacidad deberá acreditarse en tiempo de oferta. Para ello:

- En el documento formulado según modelo “ANEXO II. Oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes”, se deberá incluir detalle relativo a dicha capacidad, en términos de nº de comercios por concejo, cubriendo la tabla incluida a tal efecto.
- El documento deberá ser acompañado de copias de las cartas y/o acuerdos formalizados por la empresa licitadora con agentes empresariales (se adjunta modelo), donde figure explícitamente su compromiso de colaboración en el contexto del presente contrato, colaboración que como mínimo deberá referirse a la identificación de comercios de proximidad en Asturias y al establecimiento de un contacto inicial con dichos comercios para ofrecerles participar en el estudio. El acuerdo deberá indicar el alcance cuantitativo de dicho acuerdo (nº de comercios de Asturias que serán contactados), señalando los comercios totales a los que tiene acceso dicho agente y su distribución por concejos.

En el caso de que el propio licitador sea un agente empresarial, podrá acreditar también a sus propios asociados, aportando un compromiso de contenido similar al que se requiere para colaboradores externos, donde figure el nº de comercios aportados y su distribución territorial.

Sólo se considerarán acreditados, a los efectos de puntuación, las cifras de comercios que cuenten con una carta o acuerdo de colaboración que los soporte, debidamente firmada.

ANEXO. MODELO DE CARTA DE COLABORACIÓN DE AGENTES EMPRESARIALES.

D/Dña., actuando en representación de (*nombre del agente*), con CIF, y con domicilio en....., en su calidad de (*cargo*),

EXPONE

Que es conocedor, en términos generales, de la propuesta que (en adelante, el LICITADOR) va a presentar al proceso de contratación de Fundación CTIC Centro Tecnológico para la provisión de los servicios de “Observatorio de Digitalización del Comercio de Proximidad de Asturias” en el año 2021 (Expte. de contratación 001/2021).

Que este agente cuenta entre sus asociados con comercios ubicados en Asturias, comercios cuya distribución territorial es la siguiente:

Concejo	Nº comercios
TOTAL	

Y POR LA PRESENTE SE COMPROMETE

A colaborar con el LICITADOR, en caso de adjudicación a su favor del contrato, en el contexto de la ejecución de los citados servicios, colaboración que se traducirá al menos en los siguientes aspectos:

- Contacto inicial con todos los comercios a los que aglutina o representa el agente, trasladándoles información sobre el Programa de Digitalización del Comercio de Asturias y ofreciéndoles participar en el estudio que será realizado en el marco del Observatorio.
- Evaluación conjunta con el LICITADOR y con CTIC del impacto de las actividades desarrolladas en el marco del proyecto en los comercios de su ámbito de influencia, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas.

Y para que así conste, a los efectos de que el presente compromiso de colaboración sea tenido en cuenta en la evaluación de la propuesta presentada por el LICITADOR al proceso de referencia, se expide el presente documento.

En, a de de

Fdo. D./Dña
..... (cargo)