PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "FORMACIÓN Y ASESORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN EN SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO PARA EL COMERCIO LOCAL"

Exped. 25-09-CM-120-031-SVT

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, "BILBAO EKINTZA"), es una entidad municipal que apoya y contribuye al desarrollo económico de la ciudad con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía:

- Facilita la creación y el crecimiento de las empresas apoyando su acceso a nuevos mercados, especialmente el de aquellas que desarrollan su actividad en los ámbitos de especialización inteligente definidos por la ciudad: servicios avanzados, industrias creativas, economía digital y turismo.

- Promueve el desarrollo de la actividad comercial, sin renunciar a ser tractores de proyectos e iniciativas del exterior, abriendo las puertas de Bilbao a la inversión extranjera.

- Impulsa el desarrollo profesional de personas jóvenes, poniendo en valor su talento y creatividad.

- Atrae eventos y turistas a la ciudad, ofreciendo los mejores servicios de soporte y atención, de manera que contribuyan al posicionamiento de la ciudad y la generación de riqueza y empleo.

Para articular este objetivo, cuenta con una unidad de comercio que contribuye a la mejora competitiva del comercio local a través de la oferta de servicios de formación y asesoramiento junto a acciones y programas de apoyo a la competitividad. Además, y recogido en el Plan Estratégico de comercio 2025 se plantea el apoyo a la formación para la modernización y competitividad de los comercios.

La inflación y el aumento del coste de la energía se han sumado a otros retos que ya arrastraba el comercio local. Este aumento de costes ha elevado la dependencia del precio en las ventas. Los negocios que menos están sufriendo las consecuencias de esta inflación suelen tener dos puntos en común; están muy especializados y cuentan con la implantación de propuestas de valor añadido en los servicios que estos comercios ofrecen a sus clientes.

El principal objetivo del programa de servicios de valor añadido es sensibilizar y dar a conocer a los comercios los beneficios de añadir a su estrategia comercial servicios que supongan un valor añadido que permita la fidelización de sus clientes y la diferenciación del resto de comercios de su sector, incidiendo en el incremento de sus ventas.

1. OBJETO

Es objeto de la presente licitación la adjudicación de la prestación del servicio de formación, asesoramiento e implementación de servicios de valor añadido para el comercio local.

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL SERVICIO A PRESTAR

El programa se divide en las siguientes fases:

1. Sensibilización sobre la importancia de servicios de valor añadido en el comercio local. Sesión conjunta y abierta para el comercio local de Bilbao.
2. Captación de comercios interesados.
3. Visitas individuales y diagnóstico a los comercios participantes.
4. Talleres de trabajo conjuntos: propuesta de valor, target y diseño de servicios, herramientas propias y adaptadas al comercio participante.
5. Visitas individuales de evaluación.
6. Sesión de evaluación conjunta y cierre de programa.

3. PLAN DE TRABAJO

Los licitadores deberán presentar una memoria descriptiva del planteamiento general del servicio. Esta memoria debe incluir la metodología a seguir para la realización de las distintas fases y actividades a desarrollar en las mismas, detallando lo siguiente:

- Plan de trabajo.
- Las herramientas metodológicas para aplicar en la ejecución del contrato.
- Sistema y soportes en la realización de la tarea de diagnóstico, asistencia y tutorización.
- Material y entregables a los comercios participantes durante todo el programa.
- Propuesta de calendario de ejecución de las acciones a llevar a cabo en las fases contempladas.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas deberán presentar un equipo formado por al menos dos (2) personas. Estas dos (2) personas serán las que efectivamente vayan a ejecutar y prestar el servicio durante toda la vigencia del mismo.

Los licitadores deberán describir en su oferta, de manera detallada para cada una de ellas, las competencias de estas dos (2) personas y su experiencia (CV), acreditando documentalmente esa trayectoria y experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo de servicios similares.

Las personas propuestas para la prestación del servicio deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Todas las personas propuestas deberán acreditar conocimiento y experiencia en la implantación de servicios de valor añadido en el comercio local.

- Conocimiento amplio acreditado de la materia objeto del contrato y desarrollo práctico de experiencias con el sector.

- Experiencia en manejo de grupos como los del objeto del contrato.

- Experiencia de al menos cinco (5) años en trabajos similares.

Se designará a una (1) persona responsable del proyecto que garantice el desempeño del servicio y que sea la interlocutora con el equipo técnico de comercio.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la prestación del servicio de manera bilingüe (euskera-castellano), ejecutando el servicio y haciendo entrega de los trabajos en ambos idiomas.

5. METODOLOGIA DE TRABAJO

La adjudicataria se acomodará, en todo momento, a las directrices que le marque BILBAO EKINTZA, en orden a la orientación general de las prestaciones, así como las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo el personal técnico de BILBAO EKINTZA el encargado de velar por el buen desarrollo de las prestaciones y de dar respuesta a todas las necesidades que surjan, así como de coordinar los diferentes servicios de apoyo.

Al finalizar el programa, la adjudicataria deberá presentar una memoria en la que se detallen los contenidos trabajados y los objetivos y avances obtenidos por cada uno de los comercios participantes, así como un video resumen.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos.

A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición de BILBAO EKINTZA para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo, a su costa, a cuantas reuniones de coordinación le convoque BILBAO EKINTZA.

Todos los informes, documentos y resultados de los trabajos realizados durante la prestación del servicio, serán propiedad de BILBAO EKINTZA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La entidad adjudicataria podrá hacer uso de estos ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa. Cualquier logo y/o imagen que se incluya en dichos productos, deberán ser aprobados previamente por BILBAO EKINTZA, quien facilitará aquellos que considere deban incluirse.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de BILBAO EKINTZA. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a Bilbao Ekintza EPEL con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete en todo momento, a facilitar a BILBAO EKINTZA, la información y documentación que esta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Así mismo la adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la adjudicataria, están obligados no solo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar su relación con BILBAO EKINTZA.

La adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, perdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en cada momento, en la normativa de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza EPEL, con la utilización de logotipos correspondientes que este determine.

La adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que BILBAO EKINTZA ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

7. EVALUACION

BILBAO EKINTZA convocará a la adjudicataria a la evaluación del servicio a la finalización de éste.

TÉCNICO

MIREN ARANTZAZU JIMENEZ SANCHEZ - 11910477L
Firmado digitalmente por MIREN ARANTZAZU JIMENEZ SANCHEZ - 11910477L
Fecha: 2025.10.03 13:43:52 +02'00'

Fdo. Arantza Jiménez

RESPONSABLE DEL ÁREA DE EMPRESA Y EMPLEO

JAVIER ALVAREZ ARAS - 30585500P
Firmado digitalmente por JAVIER ALVAREZ ARAS - 30585500P
Fecha: 2025.10.03 13:14:02 +02'00'

Fdo. Javier Álvarez Aras