

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - Nº EXPEDIENTE:

2026/CO_ASER/0018

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente : 2026/CO_ASER/0018

Título : Servicio de tutorización y asesoramiento a empresas de comercio minorista

Departamento : EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA
PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO

Código CPV : 79000000

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de asesoramiento y tutorización dirigido a pequeñas empresas locales cuya actividad económica principal se desarrolle en el ámbito del comercio minorista en un local ubicado en un bajo comercial. El contrato consistirá en la contratación de un total de 500 horas de asesoramiento especializado en diferentes áreas consideradas estratégicas para la consolidación, crecimiento y mejora competitiva de las empresas de comercio. Este asesoramiento deberá ir acompañado de una tutorización específica a la empresa en la implementación de las acciones de mejora que se propongan en las áreas analizadas.

Las horas contratadas se distribuirán entre las empresas solicitantes con una dedicación máxima por empresa de 15 horas, incluyendo el asesoramiento y la tutorización posterior. El número de horas finalmente contratadas dependerá del número de negocios que demanden el servicio.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio consistirá en 500 horas de asesoramiento especializado dirigido a pequeñas empresas de Vitoria-Gasteiz cuya actividad económica principal se desarrolle en el ámbito del comercio minorista, teniendo prioridad aquellas empresas que no hayan recibido este servicio en el año anterior.

Este servicio estará centrado en las siguientes áreas:

1. Digitalización:
 - Comunicación y marketing digital.
 - Gestión de clientes. Analítica de datos y estrategias de fidelización.
2. Atención al cliente y mejora de la experiencia de compra en el local de negocio.
3. Estrategias de incremento de la propuesta de valor a través de la innovación, la sostenibilidad y/o la servitización.
4. Crecimiento y diversificación de la actividad comercial.
5. Apoyo a la transmisión por jubilación de negocios rentables.

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de asesoramiento profesional individualizado, adaptado a las necesidades concretas de cada empresa solicitante y que les apoye en la toma de decisiones.

El servicio tendrá en cuenta en todo momento tanto las tendencias globales que afectan específicamente al sector del comercio urbano y al consumo, como, en su caso, las herramientas digitales específicas que puedan ser idóneas para cada establecimiento.

El servicio de asesoramiento se complementará con un servicio de tutorización eminentemente práctico, en el cual la empresa adjudicataria acompañará y apoyará a la empresa objeto del servicio en la implementación y puesta en marcha de las acciones y herramientas propuestas.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	IGNACIO ZABALZA ZUGASTI (Jefatura de Servicio de Comercio de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	06/02/2026 10:35:52
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/3
			
SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U			

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

Cada servicio de asesoramiento incluirá, al menos, las siguientes acciones:

- Diagnóstico inicial en el que se tenga en cuenta el posicionamiento de la empresa en el mercado y se detecten sus fortalezas, debilidades y acciones de mejora en cada uno de las áreas de actuación de interés.
- Resolución de las dudas concretas de los/as participantes relacionadas con las distintas áreas analizadas.
- Propuesta de un plan de acción, que incluya las acciones de mejora en las áreas analizadas, así como de las herramientas que puedan facilitar la optimización de las mismas.
- Información, en su caso, sobre fórmulas de financiación y encaje de proyectos en líneas de servicios y ayudas públicas de apoyo a empresas.
- Acompañamiento y puesta de marcha de las acciones y herramientas propuestas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria trasladar al Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo, las necesidades que pueda detectar en la empresa interesada en áreas no contempladas en este contrato.

El asesoramiento tendrá lugar de forma preferente en el local de la empresa asesorada, salvo que se acuerde de otro modo con dicha empresa.

Con carácter general no podrán pasar más de 2 meses desde el comienzo de la prestación del servicio hasta su finalización.

Se ha establecido que la prestación del servicio tendrá una duración máxima por empresa de 15 horas de trabajo, de las cuales, en términos generales, al menos, un 70% deberá ser de manera presencial en el establecimiento. La intervención podrá ampliarse en 5 horas adicionales en casos que estén lo suficientemente justificados y motivados por escrito por la empresa adjudicataria. Esta ampliación del servicio deberá contar siempre de forma previa con el visto bueno del personal técnico municipal encargado de su seguimiento.

3. PROTOCOLO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona del equipo de trabajo que actúe a efectos de interlocución con el equipo técnico del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo.

El Servicio de Comercio de este Departamento será el responsable del seguimiento, la coordinación y la supervisión de este servicio para garantizar su correcta ejecución.

Tras la firma del contrato entre la empresa adjudicataria y la entidad contratante, se mantendrá una reunión en dependencias municipales entre la persona interlocutora de la empresa adjudicataria y el personal técnico del Servicio de Comercio como paso previo al inicio de la prestación del servicio.

El Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo se encargará de la difusión del servicio entre las pequeñas empresas de comercio minorista con local físico en la ciudad y facilitará a la empresa adjudicataria los datos básicos y de contacto de las empresas demandantes del servicio de asesoramiento para que se inicie la prestación del servicio en un plazo no superior a 2 semanas.

A lo largo del contrato y a efectos de seguimiento de su ejecución, la empresa adjudicataria deberá entregar a la entidad contratante los siguientes informes:

- Informe técnico individual de la prestación de cada asesoramiento prestado. Deberá recoger los aspectos más relevantes del servicio prestado e incluirá, al menos, los datos de la empresa asesorada, el contenido del diagnóstico inicial realizado, las fechas y duración de las reuniones con dicha empresa, las áreas de trabajo analizadas, las acciones de mejora propuestas, las implementadas con la tutorización de la empresa adjudicataria y los resultados finales del asesoramiento. El informe individual estará firmado por la persona de contacto de la empresa solicitante del servicio. Se entregará al Servicio de comercio dentro de la primera semana del mes siguiente a la finalización del servicio.

- Informe mensual de la situación de los servicios en curso con las empresas interesadas, que incluya el número de horas totales dedicadas por empresa y desglose las horas dedicadas cada mes. Deberán especificarse las tareas realizadas, identificando la persona que las ha llevado a cabo e indicando si han sido horas presenciales o de trabajo interno. Este reporte deberá entregarse dentro de la primera semana del mes siguiente a la finalización del servicio. El objetivo de este informe es el control del consumo de horas realizado y controlar la calidad del servicio a fin de dar el visto bueno a la factura mensual emitida por la licitadora.

- Memoria final del servicio prestado en la que se incluyan los informes técnicos de la prestación del asesoramiento correspondientes a todas las empresas que han participado en el servicio, así como una valoración general del servicio prestado que incluya propuestas de mejora. Se entregará al Servicio de comercio en un plazo máximo de 15 días tras la finalización del

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzaileren izena <i>Firmado por</i>	IGNACIO ZABALZA ZUGASTI (Jefatura de Servicio de Comercio de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	06/02/2026 10:35:52
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/3



SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

servicio objeto de este pliego.

La empresa contratada deberá firmar un contrato de confidencialidad con las empresas que participen en el servicio. Asimismo el contrato que firme la empresa licitadora con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz recogerá una cláusula relativa al deber de confidencialidad.

4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA:

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta que incluya una descripción detallada de los trabajos a desarrollar y de la metodología a emplear para llevar a cabo tanto el asesoramiento como la tutorización en las diferentes áreas recogidas en el pliego técnico. Asimismo, se especificará la dedicación temporal, disponibilidad horaria y distribución, cronograma de la prestación del servicio, herramientas y medios técnicos a utilizar y medios humanos destinados al servicio.

La empresa licitadora deberá incluir en la presentación de la oferta, una descripción de las funciones, responsabilidades y tareas a desarrollar por las personas directamente adscritas a la realización de los trabajos recogidos en el presente pliego.

Se incluirá un curriculum vitae en el que se indique la titulación académica, la formación específica complementaria relacionada con las materias objeto de asesoramiento, así como una relación donde se enuncien y describan los trabajos de índole similar al objeto de este Pliego y en especial, aquellos específicamente dirigidos a las empresas del sector comercio en los que hayan participado las personas adscritas al proyecto. Se deberán indicar claramente las áreas, de las 5 especificadas en el apartado 2 del Pliego técnico, en las que cada persona adscrita prestará su servicio. **No se deberá incluir en este apartado mención alguna al conocimiento de idiomas de las personas adscritas al contrato.**

Los medios personales comprometidos formarán parte de la propuesta presentada por la licitadora y, por lo tanto, del contrato. Por este motivo, la adjudicataria deberá disponer de ellos desde el inicio de la prestación del servicio contratado y ser mantenidos durante todo el tiempo de realización de éste.

En caso de sustituciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, deberá adscribirse personal con los mismos requisitos de experiencia y formación. Cualquier variación al respecto deberá de ser comunicada y debidamente justificada ante el Servicio de Comercio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y aceptadas por éste.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	IGNACIO ZABALZA ZUGASTI (Jefatura de Servicio de Comercio de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U	Data eta Ordua Fecha y Hora	06/02/2026 10:35:52
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/3



SJLQKN64TYW5I7YXNE6MOLN52U