PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA E-COMMERCE Y EL APOYO Y SEGUIMIENTO DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES EN SU INTEGRACIÓN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Asistencia Técnica para la Gestión de los Contenidos de la Plataforma E-Commerce y El Apoyo y Seguimiento de las Empresas Participantes en su integración

2. INTRODUCCIÓN

El comercio local es una de las principales señas de la identidad de una ciudad como San Sebastián, cuya situación actual podemos analizar a partir de los siguientes datos:

En San Sebastián, el comercio, cuenta con cerca de 3.992 establecimientos de los que 2.756 son comercio minorista, representando el 24% de la actividad económica y siendo su aportación al P.I.B. del 11,8%.

En términos de empleo, el sector genera 13.661 empleos. El comercio minorista emplea al 66% del total del empleo generado por el Comercio en general, y el porcentaje de personas autónomas supera el 20%. Por último, el número de establecimientos por cada mil habitantes se sitúa en torno a un 14,2%.

Este contexto local viene condicionado por unas tendencias globales que ratifican las siguientes afirmaciones:

- La tendencia de descenso continuado de establecimientos comerciales minoristas que se ha producido en la última década en todos los territorios, se refleja también en San Sebastián.

- El crecimiento de las compras online y los cambios en los hábitos de consumo han provocado en nuestra ciudad una pérdida de aproximadamente 700 establecimientos desde el año 2008 y en los últimos años.

- La actividad comercial minorista se ha visto condicionada desde hace años, por tendencias que plantean una transformación: la globalización, la digitalización, la omnicanalidad son términos que deben hacer tándem con los nuevos hábitos de consumo y la personalización y la experiencia del cliente.

A esta evolución, hay que añadirle el impacto que ha supuesto el COVID-19 en estos sectores, acelerando los procesos de transformación digital de dichos establecimientos.

Avalado por los datos y el cambio de paradigma, **desde Fomento de San Sebastián,** consideramos crítico a la vez que una oportunidad, **apoyar a las empresas en general y a los comercios en particular, en su proceso de adaptación, formación y transformación** que les permita fortalecerse en cuanto a capacidades, modelos de negocio y trabajo, adaptación a nuevos hábitos de consumo, nuevas oportunidades de mercado, etc.

Por ello, la Concejalía de Impulso Económico a través de Fomento de San Sebastián plantea **La Plataforma DSS Market Plaza, Plataforma DSSMP,** un espacio virtual gratuito que otorga visibilidad, promoción, venta, posicionamiento y formación hacia la transformación digital para los establecimientos comerciales de San Sebastián.

A través de esta plataforma de comercio electrónico, Fomento de San Sebastián quiere dar protagonismo a los establecimientos locales comerciales con el objetivo de darles mayor visibilidad y de ayudarles en su transformación digital, así como propiciar la aparición de nuevas empresas y empleos en este sector.

DSS Market Plaza, a través de un espacio de venta e-commerce, ofrecerá a las empresas un espacio de visibilización que pretende contribuir a incentivar las ventas del sector en un contexto de escaparate y mercado virtual.

Actualmente, la plataforma DSS Market Plaza se encuentra desarrollada y está en fase de revisión.

Se anexa una presentación para el conocimiento de la misma por parte de los licitadores

El espacio de venta de la plataforma DSS Market Plaza ya está desarrollada, por lo tanto, nos encontramos en una fase de captación continuada de comercios interesados en formar parte tanto de este espacio de venta como de un proceso de transformación digital de su comercio.

Para ello, por un lado, necesitamos un apoyo integral y refuerzo en todo el proceso de captación a modo de sesiones informativas y atención personalizada y, por otro lado, requerimos de una figura que pueda dar soporte en la subida de información a las empresas, llegando a hacer formaciones específicas en aquellos contenidos y/o funcionalidades que les suponga un reto.

Por todo lo mencionado anteriormente, buscamos una empresa que sea capaz de adaptar el reto que puede suponer adentrarse, para algun@s por primera vez, en un proceso de digitalización de un comercio tradicional. La accesibilidad, el trato cercano y la simplificación de los procesos serán elementos indispensables para ofrecer un apoyo de calidad a las empresas y para que sus primeras experiencias con la digitalización, que van a ser muy importantes en el futuro, sean satisfactorias.

Así pues, se requerirá en la prestación del objeto del contrato, por parte de la empresa adjudicataria, una afinidad, simpatía y cercanía con las empresas y disponibilidad para poder

reunirse, hacer reporte de los avances, identificar dificultades y proponer mejoras en pro de ofrecer un mejor servicio para las empresas de la ciudad.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a todo lo anterior, se requiere que la empresa adjudicataria, en la prestación del objeto del contrato, realice los siguientes servicios:

1. Servicio de Acompañamiento Integral

- **a) Captación Activa Continua de Empresas**
- **b) Gestión y Administración de las Altas**
- **c) Comunicación y coordinación con las Asociaciones de Comercio**
- **d) Apoyo Técnico a las personas usuarias de la Plataforma**
- **e) Diagnóstico y Asesoramiento Personalizado de Empresas**
- **f) Servicio de Consultoría técnica para la Mejora Continua del Proyecto**
  - **Elaboración de informes de seguimiento del servicio**
  - **Propuesta de Modificaciones o Implementaciones**
  - **Elaboración de Documentación para la Autogestión de las empresas en la Plataforma**

2. Servicio de Diseño de Píldoras Formativas

3. Servicio de Impartición de Píldoras Formativas

4. Servicio de Superadministrador

De acuerdo a esto, las tareas concretas a realizar por la empresa adjudicataria en la prestación del objeto del contrato, serán las siguientes:

1. Servicio de Acompañamiento Integral

a) Captación Activa Continua de Empresas

Como punto de partida, la empresa adjudicataria deberá de realizar una **Captación Activa Continua de empresa** para formar parte en la Plataforma

Las empresas sobre las que la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio, podrán provenir de una captación directa por parte de las asociaciones. Por otro lado, existirá captación pasiva, por la que, empresas enteradas del proyecto, contactarán directamente con el fin de ser integrados en el mismo.

Por último, podrán provenir de la **Captación Activa Continua** que la empresa adjudicataria deberá de realizar como parte del objeto del contrato. A este respecto,

La empresa adjudicataria deberá realizar la **Captación Activa continua de empresa**, con la realización de **Llamadas Telefónicas**, y con el **Contacto Personal con las empresas,** en los que como mínimo, deberá de informar sobre el proyecto a las empresas contactadas, comunicando y explicando las condiciones existentes para la participación en la Plataforma DSSMP.

Para esto, Fomento cuenta con un guion con la información general, información del funcionamiento de la Plataforma, los beneficios para los participantes, información sobre el lanzamiento, bases y otras cuestiones, que la empresa adjudicataria podrá evaluar y sobre el que también podrá proponer cualquier cambio o mejora a convenir con Fomento de San Sebastián antes de su definitiva puesta en marcha.

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria, con las directrices indicadas por Fomento en cada caso, sobre las empresas objeto de contacto, deberá de elaborar bases de datos de empresas no contactadas, a las que llamará, visitará de forma presencial o convocará a una reunión presencial u on line, para su captación, de acuerdo a la disponibilidad y perfil de las mismas

Con toda la información recogida, la empresa adjudicataria deberá de alimentar y actualizar un Excel que deberá de entregar a Fomento y tener actualizado para su consulta y justificación de la realización del servicio.

Se hace una estimación de un contacto de 1000 empresas a lo largo de la duración del objeto del contrato y un porcentaje de captación del 20 % de las mismas.

Se entenderán recogidos dentro de los costes relacionados con esta tarea, todos los necesarios para su realización.

b) Gestión y Administración de las Altas

Captadas las empresas con voluntad de formar parte del Proyecto, éstas serán derivadas al personal de Fomento para la formalización de dicha voluntad de participación, tras lo cual, la empresa adjudicataria, deberá de realizar la **Gestión y Administración de las altas** de todas las empresas que hubieran formalizado su voluntad de participación.

A través de esta tarea, la empresa adjudicataria deberá realizar el **ALTA DE LAS EMPRESAS CAPTADAS,** generando las Claves necesarias a dichas empresas para su acceso a la Plataforma, que deberán de ser enviadas a dichas empresas vía correo electrónico. Además del Alta de Empresa Captada, la empresa adjudicataria deberá de identificar el Perfil Digital de la misma, a través del formulario de 1 minuto.

En la realización de esta tarea, el tiempo de dedicación es insignificante, y será abonado como ÉXITO DE CAPTACIÓN.

De acuerdo al perfil de la empresa, tras el **Primer Diagnóstico de la Empresa Participante que se realiza en el Servicio de Diagnóstico y Asesoramiento Personalizado de Empresas**, en el caso de requerirse por tratarse de una empresa con un bajo perfil digital, la empresa adjudicataria además deberá

de realizar la **Carga de la Información en Plataforma,** consistente en:

> Subida de la **Ficha de Comercio**: En la que se deberá subir a la plataforma la información identificativa de cada empresa 10 minutos.
> Subid de la **Ficha de Productos**: En la que se deberá de subir la información relativa a los productos, que será como máximo de 3 productos.

En la realización de esta tarea, se hace una estimación de cómo máximo 30 minutos por empresa, 10 minutos para la subida de la Ficha de Comercio y 20 minutos para la subida de la Ficha de Productos.

De acuerdo a lo anterior, la empresa adjudicataria deberá pues de realizar las tareas de **Alta de las Empresas Captadas** y la **Carga de la Información en la Plataforma** de las que entre éstas, tengan un bajo perfil digital.

Se hace una estimación de que serán 200 empresas Captadas sobre las que habrá que realizar el **Alta de Empresa Captada** y que de entre éstas, 100 tendrán un bajo perfil digital y sobre las que habrá que realizar la **Carga de la Información en la Plataforma**

c) Comunicación y coordinación con las asociaciones de comercio

A través de esta tarea, se pretende que la empresa adjudicataria mantenga una comunicación continua con las asociaciones para estar al corriente de toda la información y novedades relacionadas con el proyecto, así como para la resolución de cualquier problema o consulta técnica que pudiera surgirles en relación con el Proyecto de la Plataforma DSSMP

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá de atender y resolver cualquier cuestión planteada por las Asociaciones de Comerciantes, de forma directa o derivada por Fomento de San Sebastián, en relación con la Plataforma DSSMP.

En relación con las Cuestiones Planteadas, la empresa adjudicataria deberá de llevar un registro para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo el origen de la consulta, asociación e identificación de la persona de la que proviene, el objeto de la misma, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Mensualmente Fomento analizará esta información y dará las directrices necesarias para la correcta elaboración de este servicio de cara al mes siguiente.

Se hace una estimación para la realización de este servicio de 50 horas a lo largo de la duración del contrato.

d) Apoyo Técnico a las personas usuarias de la Plataforma

En la prestación de este servicio, se requiere que la empresa adjudicataria realice un **Apoyo Técnico de manera Online y Presencial** a las empresas y al público en general en caso de incidencias generales con la plataforma o requerimiento de cualquier información relativa a la Plataforma DSSMP

De acuerdo a esto, el apoyo será:

a) Online: La empresa adjudicataria deberá de prestar un Servicio de Apoyo Técnico On Líne Vía WhatsApp y correos electrónicos, así como por vía telefónica. Para ello, deberá de poner a disposición del objeto del contrato, un número de teléfono móvil para la gestión del servicio vía telefónica o WhatsApp, así como los medios necesarios para la conexión a un correo electrónico definido por Fomento, en el cual gestionar dicho servicio. Así mismo, se requiere que la empresa adjudicataria responda a todos los correos electrónicos y WhatsApp recibido en un plazo no superior a 48 horas.

b) Presencial: La empresa adjudicataria deberá de prestar un Servicio de Apoyo Técnico Presencial en las oficinas Puntu Denda de Fomento de San Sebastián, sitas en la Plaza Gipuzkoa, 7, 20004 Donostia.

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones, tanto vía On Line como Presencial:

- Apoyar a aquellas empresas que requieran de ayuda para completar su perfil de comercio en la plataforma, en el caso de que no se hubiera hecho a la vez que el alta y la empresa lo requiriera

- Acompañar a las empresas a través de una asistencia técnica en el proceso de modificación de productos.

- Resolución de todo tipo de dudas e incidencias relacionadas con la Plataforma DSSMP

- Atención general del tipo recuperación de contraseñas, o cambios en la resolución de entrega de pedidos, etc.

En relación con las Cuestiones Planteadas, la empresa adjudicataria deberá de llevar un registro para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo el origen de la consulta, el objeto de la misma, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Mensualmente Fomento analizará esta información y dará las directrices necesarias para la correcta elaboración de este servicio de cara al mes siguiente.

Se hace una estimación de un máximo de 1 hora al día de media como máximo, para la realización de esta tarea a lo largo de todo el periodo de la contratación. Así pues, la dedicación en la realización de esta tarea, será aproximadamente de 250 horas

e) Diagnóstico y Asesoramiento Personalizado de Empresas

En la prestación del objeto del contrato y de forma transversal, la empresa adjudicataria deberá de realizar un Diagnóstico y Asesoramiento Personalizado de las empresas que formen parte del Proyecto de la Plataforma DSSMP, identificadas como Bajo Perfil en Digitalización.

Este servicio lo deberá de realizar de forma transversal al resto de servicios a lo largo de toda la duración del contrato de cara a valorar en todo momento la situación concreta de cada empresa participante en el proyecto de la Plataforma DSSMP, analizando su estado de digitalización, así como otras carencias en relación con estos puntos y proponiendo un **Plan Personalizado en Digitalización,** en el caso de ser necesario, que pueda ayudar o dar solución a las carencias detectadas.

En este **Plan Personalizado en Digitalización,** la empresa adjudicataria presentará por cada empresa definida como **Bajo Perfil en Digitalización**, una breve descripción de la misma, las carencias detectadas y la propuesta para la mejora de dicha empresa que podrá ser llevada a cabo por la misma empresa adjudicataria o de acuerdo a la especificidad de las necesidades, podrá ser propuesta la derivación a otros servicios de Fomento o empresas externas que cuenten con los conocimientos técnicos suficientes. En estos últimos casos, en el **Plan Personalizado en Digitalización** presentado, deberá de presentarse en todos los casos la propuesta de resolución, así como la identificación de cómo mínimo una empresa que lo pueda realizar y el coste relacionado de dicha empresa, así como del seguimiento que la empresa adjudicataria estima que deberá de llevar a cabo para su correcta ejecución. En el caso de que pueda ser resuelto por parte de la empresa adjudicataria, se deberá de acompañar un presupuesto en horas del coste de la puesta en marcha de la propuesta.

Este **Plan Personalizado en Digitalización**, deberá de ser entregado a Fomento para su valoración y visto bueno, antes de su puesta en marcha.

Se hace una estimación que para la elaboración de un **Plan Personalizado en Digitalización**, la empresa adjudicataria no deberá de emplear un tiempo superior a 1,5 horas. En este tiempo, además, la empresa adjudicataria podrá avanzar con alguno de los puntos que consideren como puntos de mejora de la empresa con Bajo Perfil en Digitalización, en el caso de que pudiera de acuerdo a los recursos planteados.

Para la prestación de este servicio, se hace una estimación de cómo máximo 150 horas a lo largo de la duración del objeto del contrato.

f) Servicio de Consultoría técnica para la Mejora Continua del Proyecto

A través de esta tarea, se requiere que la empresa adjudicataria realice de forma continua, un análisis exhaustivo del Proyecto de la Plataforma DSSMP, en todos sus ámbitos, debiendo además analizar y valorar, el desarrollo de todas las actuaciones objeto de esta contratación en dicho análisis.

Como resultado de este análisis, la empresa adjudicataria deberá de proponer a Fomento de San Sebastián, Mejoras y Modificaciones que identifique como necesarias.

Entre otras, se requiere que la empresa adjudicataria tenga especial atención en el análisis de:

- **Propuesta de Mejoras o Implementaciones tras el análisis de las incidencias surgidas con las empresas usuarias de la Plataforma DSSMP: S**e requiere que la empresa adjudicataria analice la participación de los empresas, su estado de digitalización, hitos conseguidos, ventas realizadas, petición de devoluciones, tendencias de las nuevas empresas participantes, Incidencias surgidas y resolución de las mismas y cualquier otro dato que pudiera ser de interés, en aras de identificar próximos pasos recomendados u Oportunidades de Mejora.
- **Propuesta de Modificaciones o Implementaciones Generales:** Como resultado del análisis de la Plataforma y como usuarios de la misma, se requiere que la empresa adjudicataria, proponga modificaciones sobre la misma que pudiera ver de interés o necesarias, así como elementos con los que completar y mejorarla, de acuerdo a su conocimiento además en la materia.
- **Elaboración de Documentación para la Autogestión de las empresas en la Plataforma:** Como resultado de la atención a las empresas usuarias de la plataforma y análisis de la misma, se requiere que la empresa adjudicataria identifique posibles temáticas a desarrollar como unidades formativas, que facilitarán la autogestión de estas empresas en la Plataforma DSSMP

En todos los casos, la empresa adjudicataria deberá de presentar un **Informe de Identificación de Mejora** Fomento, en el que se describa brevemente el objeto del mismo, indicando la debilidad detectada o posibilidad de mejora, así como la solución propuesta, que podrá ser a resolver por la misma empresa adjudicataria o de acuerdo a la especificidad de la misma, por empresas externas que cuenten con los conocimientos técnicos suficientes. En estos últimos casos, en el informe técnico presentado, deberá de presentarse en todos los casos la propuesta de resolución, así como la identificación de cómo mínimo una empresa que lo pueda realizar y el coste relacionado de dicha empresa, así como del seguimiento que la empresa adjudicataria estima que deberá de llevar a cabo para su correcta ejecución. En el caso de que pueda ser resuelto por parte de la empresa adjudicataria, se deberá de acompañar un presupuesto en horas del coste de la puesta en marcha de la propuesta.

Este Informe de Identificación de Mejora, deberá de ser entregado a Fomento para su valoración y visto bueno, antes de su puesta en marcha.

Se hace una estimación que, para la elaboración de un **Informe de Identificación de Mejora**, la empresa adjudicataria no deberá de emplear un tiempo superior a 1 hora.

Para la prestación de este servicio, se hace una estimación de cómo máximo 300 horas a lo largo de la duración del objeto del contrato.

2. Servicio de Diseño de Píldoras Formativas

A través de este servicio, se requiere que la empresa adjudicataria realice el Diseño de las píldoras Formativas o itinerarios formativos con el objetivo de la familiarización de las empresas participantes en la Plataforma DSSMP, con la misma.

Una Píldora Formativa, es una sesión online o presencial de una hora de duración aproximada, que se imparte sobre una temática concreta; en este caso, el marco es la familiarización con la Plataforma DSSMP

De acuerdo a esto, se requiere que la empresa adjudicataria, realice el diseño de los itinerarios formativos que concretamente Fomento le indique, debiendo de preparar el temario, el soporte, así como cualquier otro concepto necesario para su posterior impartición, debiéndose de tener en cuenta, que la impartición de la misma, podrá ser de forma On Line o Presencial.

En fase de licitación, la empresa adjudicataria habrá presentado ya varias temáticas sobre las que realizar los itinerarios formativos o Píldoras Formativas.

Además, a lo largo del contrato, la empresa adjudicataria, como resultado de otros servicios como el Servicio de **Diagnóstico y Asesoramiento Personalizado de Empresas o el Servicio de Consultoría técnica para la Mejora Continua del Proyecto** o por el mero análisis de la necesidad de familiarización de las empresas participantes con la Plataforma DSSMP, podrán ir proponiendo a Fomento nuevas temáticas sobre las que diseñar Píldoras Formativas.

De forma general, a través de estas **Píldoras Formativas se** pretende que las empresas ganen autonomía en la Plataforma DSSMP pudiendo llegar a controlar todos los procesos y gestiones que deberían llevar a cabo de manera autónoma como usuarias de la misma**.**

Las **Píldoras Formativas,** deberán están diseñadas para ser impartidas en sesiones de aproximadamente **1 hora** y toda la documentación soporte, presentaciones, etc. necesarios para su futura impartición, deberán de estar preparados y presentados a Fomento tanto en **euskera como en castellano.**

En todos los casos, se deberá de tener en cuenta que se trata de un público objetivo con bajo perfil de digitalización y perteneciente a los sectores del comercio minorista en su mayor parte, debiendo por ello estar las **Píldoras Formativas** adaptadas a dicho público y contener un lenguaje coherente con él.

Fomento de forma continua, analizará esa información e irá valorando las temáticas más necesarias e idóneas para la consecución de este objetivo y solicitará expresamente a la empresa adjudicataria el Diseño de La Píldora Formativa que considere.

Una vez hecha la solicitud, la empresa adjudicataria deberá realizar el Diseño de la Píldora Formativa y enviarlo conjuntamente con toda la información y documentación relacionada a Fomento en un plazo no superior a 2 semanas, 10 días laborales para su Validación y Visto Bueno.

La empresa adjudicataria deberá de contrastar cualquier punto que Fomento considere oportuno y hacer las modificaciones necesarias hasta la validación de las mismas por parte de Fomento.

Como último paso y siempre de acuerdo a las indicaciones de Fomento y como parte del Diseño de Píldoras Formativas, la empresa adjudicataria deberá de colgar las mismas en el área diseñado en la Plataforma DSSMP para tal efecto.

Se hace una estimación de que se solicitará el diseño de cómo máximo 6 Píldoras Formativas a lo largo de la duración del objeto del contrato.

3. Servicio de Impartición de Píldoras Formativas

A través de este servicio, se requiere por parte de la empresa adjudicataria, la Impartición de Las Píldoras Formativas diseñadas para la familiarización de las empresas adheridas a la plataforma, a través del Servicio anteriormente descrito.

De acuerdo a esto, Fomento ofrecerá a las empresas adheridas a la Plataforma DSSMP, la posibilidad de recibir 6 píldoras formativas que les ayude a mejorar su rendimiento en la plataforma a la vez que aprenden a controlarla, a través de la impartición de las mismas por parte de la empresa adjudicataria.

En cada caso, será Fomento de San Sebastián quien indique cuándo y cómo realizar la formación, si será On Line o Presencial, además de que será quien se encargue de la convocatoria de las empresas participantes, así como del control y gestión de su asistencia.

Las fechas de impartición, serán contrastadas entre Fomento y la empresa adjudicataria con suficiente tiempo y para organización y coordinación por ambas partes, debiendo la empresa adjudicataria adaptarse en lo posible a las necesidades indicadas por Fomento, sobrevenidas de las de las empresas participantes.

En el caso de requerirse la Impartición de Píldoras Formativas de manera Presencial, la empresa adjudicataria deberá de realizar el servicio en las oficinas de Fomento de San Sebastián Puntu Denda, sitas en la Plaza Gipuzkoa 7, 20004 Donostia y si fueses online, Fomento de San Sebastián se responsabilizar de dejar preparada la convocatoria en la herramienta Zoom para la posterior impartición por parte de la empresa adjudicataria

La duración estimada de cada píldora será de una hora.

Estas píldoras podrán ser grabadas por Fomento de San Sebastián y ubicadas dentro de la Plataforma DSSMP en el área destinado a tal efecto, para futuras consultas por parte de las personas usuarias de la misma.

Como máximo, se estima que se solicitará la Impartición de 6 Píldoras Formativas a lo largo de la duración del contrato

4. Servicio de Superadministrador

Se requiere en la prestación del objeto del contrato, que la empresa adjudicataria realice las tareas de administración de la plataforma pudiendo hacer cambios en la misma y gestionar los datos que ésta contenga.

Se requiere que, de forma periódica, la empresa adjudicataria realice una supervisión de los datos que alimentan la Plataforma DSSMP, para la valoración del cumplimiento de las obligaciones de las personas usuarias para su utilización y participación en el proyecto.

Para esto, será requisito el conocimiento exhaustivo del funcionamiento de la Plataforma DSSMP, así como los requerimientos existentes en su funcionamiento y el funcionamiento de la misma.

A partir de esto, la empresa adjudicataria deberá de Supervisar los datos de la plataforma para identificar incumplimientos en su funcionamiento y/o irregularidades por parte de las personas usuarias de la misma, que las empresas están cambiando los estados de los pedidos en los plazos establecidos en las bases, así como llevar un control de las devoluciones solicitadas. Esta función es supervisión general. Si se identificase algún incumplimiento o irregularidades, deberán contactar a la empresa vía email o teléfono y recordarles los pazos establecidos en las bases para cada proceso.

De acuerdo a esta supervisión y valoración de cada situación, la empresa adjudicataria deberá de realizar acciones dentro de la plataforma que les permita desbloquear las problemáticas que estén teniendo las empresas a la hora de cambiar información o subir documentación.

En relación con las Problemáticas detectadas, la empresa adjudicataria deberá de llevar un registro para su posterior análisis por parte de Fomento, así como justificación de ejecución del servicio, en el que se deberá de plasmar como mínimo, el objeto de la misma, así como su resolución, la fecha y tiempo empleado, que mensualmente deberá de hacer llegar a Fomento.

Mensualmente Fomento analizará esta información y dará las directrices necesarias para la correcta elaboración de este servicio de cara al mes siguiente.

Se requerirá que la empresa adjudicataria realice esta actuación de forma diaria como mínimo 30 minutos al día, entre los que deberá además de analizar la información existente, resolver los problemas surgidos, realizando además el contacto con las personas usuarias si así fuera necesario. De acuerdo a esto, se hace una estimación para la realización de esta tarea a lo largo de la duración del contrato de 130 horas.

En el caso de que la resolución de la problemática surgida, se detectaran errores en la Plataforma o Aspectos de Mejora que requieran de un mayor alcance que una mera modificación de datos y sea necesaria una modificación o implementación de la Plataforma, ésta será gestionada a través del **Servicio de Consultoría técnica para la Mejora Continua del Proyecto**

Mensualmente Fomento analizará y contrastará el estado de ejecución de este servicio con la empresa adjudicataria, con el fin de ir ajustando dicho servicio a las problemáticas reales que vayan surgiendo, por lo ésta deberá de llevar un registro meramente informativo para tal fin que presentará a Fomento.

Obligaciones en la Prestación del Servicio

De forma general en la prestación del servicio objeto de esta contratación, además de la realización de todos los Servicios anteriormente descritos, la empresa adjudicataria deberá realizar, comprendidas dentro de la realización de las mismas y sin que supongan un coste adicional, las siguientes actuaciones:

1. **Reuniones de inicio de servicio y seguimiento:**

   Como parte de la prestación del servicio y entendido dentro de las horas de facturación de los servicios anteriormente descritos, al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una **Reunión de Inicio del Servicio**, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, comercios ya inscritos, visualización de la plataforma y el apartado del super administrador, etc., en la que, además, se concretarán las personas adscritas a esta contratación.

   En esta reunión de inicio de servicio, Fomento aportará toda la formación e información relativa a la Plataforma DSSMP, así como al Proyecto necesarias para la correcta prestación del objeto del contrato.

   De cara a poder contar con más información relativa a la plataforma, se adjunta como anexo, una presentación de la Donostia Market Plaza, **Anexo Donostia Market Plaza**. No obstante, Fomento complementará esta información con toda la necesaria como se ha indicado, para la correcta ejecución del contrato por parte de la empresa adjudicataria, en los puntos en los que fuera necesario. En todo caso, además, ésta podrá ser complementada a lo largo de la prestación del objeto del contrato, siempre que sea necesario por petición de la empresa adjudicataria.

   En dicha reunión, además, se podrán revisar y acordar cualquier mejora que pudiera darse, partiendo de la propuesta de la empresa adjudicataria en fase de licitación o de las experiencias previas.

   A parte de la Reunión de Inicio del Servicio, se llevarán a cabo **Reuniones Semanales de Seguimiento** de las tareas y contrato, así como de las acciones correctivas que se realicen en cada caso. En estas reuniones, se tratará además la planificación de los servicios.

   Además y de acuerdo a la tipología del servicio objeto de esta contratación, las asociaciones de comerciantes, se encuentran muy involucradas, por lo que, se requerirá que de forma puntual, la empresa adjudicataria asista a reuniones con las mismas, por temas de interés puntual del buen desarrollo del Proyecto Plataforma DSSPM

2. **Gestión administrativa:**

La empresa adjudicataria deberá asumir las siguientes tareas administrativas:

- Registro, si hiciese falta, de toda la información relativa a las empresas en el sistema de gestión de Fomento: Sifóm.
- Reuniones de seguimiento semanales con Fomento para la revisión y el desarrollo del servicio y del contrato.

3. **Realización de un informe final de valoración y balance del servicio.**

Este informe deberá, como mínimo, recoger:

- **Informe de valoración global de la plataforma y resumen de los datos más destacados.**

  Para este informe, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe de valoración global de la plataforma, junto con una valoración de la gestión de la empresa adjudicataria, que resuma los procesos de trabajo y atención que se han llevado a cabo, así como, buenas prácticas y puntos o acciones de mejora que se podrían implementar.

  Deberá resaltar las incidencias más destacadas y cómo han sido resueltas.

  El informe, asimismo, deberá recoger los datos más destacados de la plataforma: comercios adheridos, horas de atención recibidas, incidencias recibidas y resueltas, evolución del grado de digitalización general de las empresas, facturación de la plataforma, comercios que han destacado…

  Los contenidos de este informe, será previamente consensuados y pactados con Fomento de San Sebastián.

  Para la finalización de los informes anteriormente descritos se requiere que la empresa adjudicataria presente los informes como mucho un mes más tarde de la finalización del objeto del contrato.

  Estas actuaciones generales, se entienden contenidas dentro de los importes a abonar por Fomento en las tareas que a continuación se definen y la empresa adjudicataria, las deberá de realizar como parte precedente a la realización de las mismas y no serán consideradas como unidades de facturación en sí mismas.

Modalidad de Prestación del Servicio

De forma general, se requiere que la empresa adjudicataria realice los servicios objeto de esta contratación de forma Online, telefónica y Presencial, a través de la atención en instalaciones sitas para tal objeto o la visita a las empresas.

De acuerdo a esto, se requiere que la empresa adjudicataria realice los servicios objeto de esta contratación, en las instalaciones Puntu Denda de Fomento de San Sebastián, sitas en la Plaza

Gipuzkoa, 7, 20004 Donostia, en horario provisional de lunes, miércoles y viernes de 9:00 a 13:00 horas.

En todo momento se podrá adaptar el horario a los tiempos concretos de los diferentes servicios objeto de esta contratación, así como a las necesidades de las empresas, acordando con la empresa adjudicataria los intervalos más óptimos para la disponibilidad presencial en la prestación del objeto del contrato.

En San Sebastián a 3 de junio de 2021



Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.