

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO EN HERRAMIENTAS DIGITALES EN LOS ÁMBITOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA GESTIÓN DE RESERVAS, DIRIGIDO A LA HOSTELERÍA LOCAL

ENMARcado EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

0. INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de asesoramiento especializado en herramientas digitales para el sector de la hostelería, en el marco de la transformación digital del sector.

Si utilizamos la definición de transformación digital como el uso de tecnologías digitales para mejorar el rendimiento del negocio, vemos como en el sector de la hostelería todavía hay opciones de mejora.

Además, existe un gap entre el nivel de madurez digital de la persona consumidora de los servicios ofrecidos por este sector y las personas del mismo. Un gran porcentaje de las personas consumidoras del sector de la restauración son usuarias activas de herramientas digitales y están acostumbradas a la inmediatez y a la eficiencia que ofrecen estas herramientas en muchos ámbitos de su día a día. Es por ello que, cada vez más, la persona consumidora demanda una experiencia digital parecida a la que obtiene en otros ámbitos donde el grado de digitalización es más elevado

Es por ello, que se quiere apoyar al sector, en su proceso de transformación digital, a través del asesoramiento individualizado en herramientas digitales, especializado en los ámbitos de la gestión económica-financiera y la gestión de reservas, y en un mejor uso y optimización de los softwares de gestión de estas áreas más utilizadas en el sector.

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá realizar un Asesoramiento Personalizado en herramientas digitales para la gestión empresarial del establecimiento, priorizando la gestión económico-financiera y/o la gestión de reservas, que incluya la optimización del uso de los softwares de los que la empresa disponga para la gestión de dichas áreas prioritarias, siendo éstos los siguientes: Revo, Yurest, Nerón e ICG para la gestión económico-financiera, así como Cover Manager, para la gestión de reservas, además de las ofrecidas por la empresa adjudicataria adicionales en fase de licitación

Como punto de partida, Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) será el responsable de recibir las solicitudes por parte de las empresas demandantes del servicio, validarlas y confirmar la aceptación de la solicitud del servicio, tras lo cual, trasladará a la empresa adjudicataria la solicitud de la realización del **diagnóstico inicial**, dentro del servicio de Asesoramiento especializado en Herramientas digitales y toda la información relacionada para el contacto con la empresa solicitantes.

La duración total del Asesoramiento Personalizado que la empresa adjudicataria realizará a cada establecimiento será de un máximo de 10 horas. Dentro de estas 10 horas, como punto de partida, la empresa adjudicataria deberá de realizar un Diagnóstico Inicial de un máximo de una hora, tras el cual, deberá de entregar a Fomento un informe con el diagnóstico de las necesidades y prioridades de la empresa, así como una estimación de las horas de asesoramiento efectivo que serán necesarias en dicha empresa.

En este informe, como mínimo, la empresa adjudicataria deberá de incluir:

- Punto inicial de partida en el uso de las herramientas digitales para la gestión empresarial del establecimiento, priorizando la gestión económico-financiera y/o la gestión de reservas anteriormente indicadas u otras que la empresa adjudicataria pudiera haber ofrecido como mejora en fase de licitación.
- Mejoras que se pretenden alcanzar, de acuerdo a la situación de partida y al asesoramiento a impartir, detallando concretamente las herramientas y el alcance de la mejora.
- Estimación de horas, que en todo caso no deberá superar el máximo de 10, de Asesoramiento especializado en herramientas digitales, detalladas y justificadas en función de las necesidades de asesoramiento identificadas y las mejoras que se pretenden alcanzar.

FOMENTO tendrá que validar el informe de diagnóstico, así como la estimación de horas de asesoramiento propuestas, que deberán de estar debidamente justificadas en función de las necesidades de asesoramiento identificadas en la empresa, para continuar con el mismo. En caso contrario, la empresa adjudicataria, únicamente realizará el diagnóstico inicial de una hora de duración de Asesoramiento Personalizado de acuerdo a la solicitud cursada por Fomento.

El asesoramiento que la empresa adjudicataria realice con las empresas demandantes del servicio, será, de acuerdo al diagnóstico inicial aprobado, en herramientas digitales para la gestión empresarial del establecimiento, priorizando la gestión económico-financiera y/o la gestión de reservas, de acuerdo a la propuesta presentada por la empresa adjudicataria en fase de licitación.

En la prestación del servicio, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión de las citas con las empresas indicadas por Fomento, tanto para la realización del diagnóstico inicial, como para la realización del Asesoramiento Especializado en Herramientas Digitales, en el caso de ser validado por Fomento, entendiéndose esta labor comprendida dentro de las horas de atención efectivamente prestadas con las empresas beneficiarias del mismo, que no podrán conllevar un coste adicional

De forma general, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que las sesiones con las empresas podrán ser en formato presencial o virtual, de acuerdo a lo que la empresa solicitante le requiera en la gestión de las citas.

La empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad para la realización del servicio de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 para la realización del servicio.

Tras una solicitud cursada por FOMENTO o una aprobación de un servicio por visto bueno de Informe de diagnóstico, la empresa adjudicataria deberá de poder comenzar el servicio en un plazo no superior a 24 horas, siempre y cuando así sea solicitado. En todos los casos, la empresa adjudicataria para gestionar las citas con las empresas solicitantes del servicio, deberá ajustarse en la medida de lo posible y siempre respetando lo anteriormente indicado, a la disponibilidad de las empresas demandantes del servicio.

En el caso de sesiones presenciales con las empresas, éstas se llevarán a cabo en las instalaciones de la empresa solicitante como primera opción. En el caso de que esta opción no sea posible, la sesión podrá celebrarse en las instalaciones de FOMENTO que son accesibles mediante movilidad no motorizada (a pie, bicicleta) y mediante transporte público, teniendo en cuenta el origen del público objetivo de los cursos. En este caso, la empresa adjudicataria contrastará y confirmará con FOMENTO la disponibilidad de una sala, así como la fecha y horario previstos. Tanto para las sesiones en formato presencial, como para las sesiones en formato virtual, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios necesarios de hardware y software para la realización de las mismas.

Al comienzo de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria realizará una **Reunión de Inicio de Servicio** con FOMENTO para aclarar cualquier duda en relación con todos los detalles del servicio.

Dentro de las responsabilidades de la empresa adjudicataria en la realización del servicio, y entendidas comprendidas dentro de las horas de atención efectivamente prestadas con las empresas beneficiarias del mismo, que no podrán conllevar un coste adicional, la empresa adjudicataria deberá:

- a) Realizar **reuniones de seguimiento** entre FOMENTO y la empresa adjudicataria con el objetivo de conocer el estado de los asesoramientos en los que se está trabajando y/o se ha trabajado, como paso previo a la facturación de los mismos. En estas reuniones de seguimiento se valorará el servicio para aplicar posibles ajustes que sean necesarios para mejorar el servicio. Se establece una reunión, al menos quincenal, pudiendo verse

modificada en función del número de asesoramientos activos en dicho periodo.

- b) Realizar un **Informe de asesoramiento personalizado** de cada establecimiento participante, con detalle expreso del perfil digital del establecimiento, actuaciones realizadas y propuesta actuaciones en el ámbito digital a seguir en un futuro próximo.
- c) Realizar un **informe de valoración global** del servicio al finalizar el contrato. Este informe contendrá los establecimientos atendidos, la valoración del servicio, así como una propuesta de mejoras tanto a nivel técnico como de gestión.

Se hace una estimación máxima de 185 horas en la prestación del servicio objeto de esta contratación y una previsión de ejecución con las empresas participantes, entre el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023. No obstante, en la reunión de comienzo del servicio, se acordarán las fechas exactas entre ambas partes, tanto para el asesoramiento con las empresas participantes como para la realización y entrega de los informes relacionados.

Así mismo, cabe indicar de forma general que la empresa adjudicataria deberá de tener un uso preferente de medios electrónicos para remitir cualquier material en la prestación del servicio. En cuanto al papel, en el caso de que se considere necesaria la impresión de documentos, la empresa adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo), y con proceso de blanqueo totalmente libre de cloro (TCF, PCF...).
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (excepto si fuera estrictamente necesario imprimir a color para su correcta interpretación), preferentemente a 2 páginas por cara, con la mínima encuadernación posible para facilitar su reciclaje.

En todo caso, las necesidades de impresión deberán aprobarse por la dirección de los trabajos.

En Donostia/San Sebastián, a 13 de julio de 2023

44158497S
IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta
norenandik: 44158497S
IÑIGO OLAIZOLA (R:
A20001681)
Data: 2023.07.14
08:57:40 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A.