

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN DIRIGIDO A LA HOSTELERÍA LOCAL

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

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de *Asesoramiento especializado en el ámbito de la digitalización en el marco de la transformación digital del sector de la hostelería* en San Sebastián de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

A pesar de que el sector hostelero está avanzando en términos de digitalización en los últimos años, el grado de avance puede variar según el tamaño del establecimiento y otros factores. Además, aún existen áreas de oportunidad y desafíos que deben abordarse para seguir mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La adopción continua de nuevas tecnologías y la capacitación del personal en su uso son fundamentales para mantenerse al día en un entorno digital en constante evolución.

Si bien la digitalización ofrece numerosos beneficios al sector de la hostelería, también presenta una serie de desafíos que deben abordarse para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la tecnología. Estos desafíos los encontramos tanto en el trabajo de puertas para adentro, back office, como de puertas para afuera, front office.

Recientes estudios realizados a nivel local indican que el grado de madurez de la digitalización es menor en las labores que se realizan en el back office. Así, hay margen de mejora en la digitalización de los sistemas de producción, control de procesos y logística y el aprovisionamiento. Otros importantes desafíos son también la capacitación del personal, la integración de sistemas, el aprovechamiento y mantenimiento de las inversiones realizadas en tecnología etc.

A pesar de haber dado pasos adelante en la digitalización de las labores de front office, hay que señalar también que existe una brecha de nivel de digitalización entre los usuarios y el sector de la hostelería que puede manifestarse de varias maneras. Los usuarios, especialmente aquellos que son nativos digitales o que están acostumbrados a realizar transacciones on line, pueden tener expectativas más altas en términos de la experiencia digital que esperan de los establecimientos hosteleros. Esto puede incluir la capacidad de hacer reservas on line, acceder a menús digitales, realizar pagos electrónicos y recibir comunicaciones personalizadas a través de plataformas digitales.

Las personas usuarias cada vez más valoran las experiencias personalizadas y adaptadas a sus preferencias individuales. La digitalización permite a los establecimientos hosteleros recopilar y utilizar datos sobre los clientes para ofrecer experiencias más personalizadas, como recomendaciones de alimentos y bebidas basadas en el historial de pedidos u ofertas especiales dirigidas a segmentos específicos de clientes. Sin embargo, algunos establecimientos pueden no estar aprovechando al máximo esta oportunidad debido a limitaciones en la recopilación y el análisis de datos.

La digitalización ofrece numerosas herramientas para mejorar la comunicación y el servicio al cliente, como chats en línea, sistemas de reserva automatizados y seguimiento de comentarios en redes sociales. Sin embargo, algunos establecimientos pueden carecer de estos recursos o no estar capacitados para utilizarlos de manera efectiva, lo que puede resultar en una comunicación deficiente y un servicio al cliente insatisfactorio.

Cerrar la brecha de digitalización entre los usuarios y la hostelería requiere un enfoque integral que incluya la adopción de tecnología adecuada, la capacitación del personal en su uso y una cultura organizacional que valore la innovación y la mejora continua. Aquellos establecimientos que logren cerrar esta brecha estarán mejor posicionados para satisfacer las expectativas de los clientes y mantenerse competitivos en un mercado en constante evolución.

Es por ello, que se quiere apoyar al sector, en su proceso de transformación digital, a través del asesoramiento individualizado para mejorar tanto en el ámbito operativo y organizativo como en el ámbito de relación con sus usuarios.

2. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El servicio de Asesoramiento especializado en digitalización que deberá prestar la empresa adjudicataria estará estructurado en 3 fases:

- **Diagnóstico** de la empresa en cuanto a su nivel de digitalización.
- Elaboración de una **hoja de Ruta** basada en el diagnóstico realizado.
- **Acompañamiento** para la implementación de las acciones definidas en la hoja de ruta.

Sociedad de Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) ofrecerá el servicio a las empresas del sector y será el responsable de recibir las solicitudes por parte de las empresas demandantes del servicio, de validarlas y de confirmar la aceptación de la solicitud, tras lo cual, trasladará a la empresa adjudicataria la solicitud para dar inicio al servicio objeto del presente contrato.

Una vez que FOMENTO transmita la solicitud de servicio de una empresa o establecimiento del sector, la empresa adjudicataria deberá contactar con dicha empresa o establecimiento en un plazo no superior a 2 días laborales para la fijación de la primera reunión de la fase de diagnóstico a la que se refiere la Cláusula 2.1 siguiente. Tras esta primera reunión, la empresa adjudicataria

gestionará las citas con los referidos establecimientos o empresas debiendo ajustarse en la medida de lo posible a la disponibilidad de las empresas o establecimientos demandantes del servicio.

La duración total del Asesoramiento especializado que la empresa adjudicataria realizará a cada establecimiento será de un máximo de 20 horas. Las tres fases del servicio a ofrecer estarán dentro de estas 20 horas.

Las tareas a realizar en cada una de las fases serán:

2.1 Diagnóstico de la empresa en cuanto a su nivel de digitalización

El objetivo del diagnóstico es conocer el estado actual del establecimiento hostelero en materia de digitalización.

Para la realización de dicho diagnóstico, la empresa adjudicataria se reunirá con la empresa solicitante preferiblemente en forma presencial. Tras este encuentro, la empresa adjudicataria elaborará un informe con el diagnóstico de las necesidades y prioridades de la empresa, así como una estimación de las horas de asesoramiento especializado efectivo que serán necesarias en dicha empresa. Las horas invertidas en la realización de la primera reunión entre la empresa adjudicataria y la empresa solicitante se computarán en la Fase de Diagnóstico. En caso de que un establecimiento requiriese un número de horas mayor a las 20 horas establecidas para la realización de las tres fases detalladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se procederá de la manera prevista en la Cláusula 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. La empresa adjudicataria transmitirá el informe de diagnóstico a FOMENTO quien tendrá que validar el mismo, junto con la estimación de horas de asesoramiento propuestas, que deberán de estar debidamente justificadas en función de las necesidades de asesoramiento identificadas, para poder continuar con el mismo. En caso contrario, la empresa adjudicataria, únicamente realizará el diagnóstico inicial y dará por finalizado el Asesoramiento especializado.

El diagnóstico que se llevará a cabo, y por tanto, el informe a emitir por la empresa adjudicataria, tendrá que abordar como mínimo los siguientes aspectos:

- Infraestructura tecnológica del establecimiento (Hardware y software).
- Estrategia de Marketing Digital. Presencia on line.
- Digitalización de procesos internos (sistemas de gestión, comunicación interna, logística, aprovisionamiento...).
- Experiencia cliente (reserva on line, comunicación con cliente, sistemas de fidelización ...).
- Gestión de la seguridad y privacidad de datos de sus clientes (se toman medidas para proteger datos sensibles...).
- Innovación y predisposición y adaptación a la introducción de nuevas tecnologías.

El diagnóstico realizado, identificará las necesidades del establecimiento y se priorizarán las acciones a llevar a cabo durante el servicio de asesoramiento-especializado.

2.2 Elaboración de hoja de Ruta

Durante la primera fase del servicio se habrán identificado las necesidades del establecimiento y el orden de prioridad de las acciones necesarias para avanzar en la digitalización del negocio por lo que en esta segunda fase se elaborará la hoja de ruta para la consecución de las acciones marcadas.

La hoja de ruta que se plasmará en un documento contendrá al menos:

- Definición clara de los objetivos a alcanzar en función de los recursos de los que dispone el establecimiento o manifiesta que puede disponer.
- Priorización de objetivos.
- Identificación de las tecnologías necesarias para el alcance de los objetivos.
- Plan de implementación. Cronograma.
- Asignación de recursos.
- Establecimiento de un sistema de seguimiento (indicadores) y evaluación.

Para el diagnóstico inicial y la elaboración de la hoja de ruta, el máximo de horas ejecutables será de 6 horas.

El plazo máximo para la elaboración y posterior entrega a FOMENTO de la hoja de ruta desde la finalización del diagnóstico será de 3 días laborales.

2.3 Acompañamiento en la implementación de las acciones definidas en la hoja de ruta

En esta tercera fase, se realizará un acompañamiento para la implementación de los objetivos definidos en la hoja de ruta.

Este acompañamiento podrá consistir entre otros en:

- Apoyo en la búsqueda de proveedores.
- Asesoramiento en la elección de tecnologías.
- Puesta en marcha de procesos digitales.
- Formación en software de gestión, RRSS u otros.

Finalizada esta tercera fase de acompañamiento, la empresa adjudicataria emitirá un informe individualizado del grado de cumplimiento de los objetivos.

3. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Una vez adjudicado y firmado el contrato, la empresa adjudicataria y FOMENTO realizarán, en todo caso, una **Reunión de Inicio de Servicio** para aclarar cualquier duda que pudiera surgir en relación con el contrato adjudicado. La referida reunión se celebrará a efectos meramente

organizativos y no se facturarán, dentro de las referidas 20 horas ni tampoco de manera separada, las horas invertidas en la misma.

En la prestación del servicio será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión de las citas con las empresas indicadas por FOMENTO en las tres fases del servicio, indicadas en la Cláusula 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, 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 preferiblemente presencial, y sino 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 horaria para la realización del servicio objeto del presente contrato de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h.

Se contabilizarán las horas efectivas realizadas en cada fase del servicio para tener el control del total de las horas ejecutadas y pendientes de ejecutar. En el caso de que, por algún motivo, un establecimiento requiriese un número de horas mayor a las 20 horas establecidas en la Cláusula 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la empresa adjudicataria expondrá a FOMENTO, en el curso de las reuniones semanales de seguimiento o, a través de cualquier medio de comunicación que entre las partes hayan acordado, el caso y las razones que pudieran motivar un incremento de las horas de asesoramiento. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá esperar la aprobación de FOMENTO antes de superar el máximo de horas indicado. En caso contrario, esas horas por encima de las estipuladas, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

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.

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 estas.

Dentro de las responsabilidades de la empresa adjudicataria en la realización del servicio, y 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** semanales 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 estos. En estas

reuniones de seguimiento se valorará el servicio para aplicar posibles ajustes que sean necesarios para mejorar el mismo. Se establece una reunión, al menos quincenal, pudiendo verse modificada en función del número de asesoramientos activos en dicho periodo.

- b) Elaborar los documentos **personalizados**, esto es, el informe de diagnóstico, el informe de hora de ruta y el informe individualizado del grado de cumplimiento de los objetivos, de cada establecimiento participante por cada fase del servicio, con detalle expreso del perfil digital del establecimiento, actuaciones realizadas y propuesta de las 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.

En la **Reunión de Inicio del Servicio**, se acordarán las fechas exactas entre FOMENTO y la empresa adjudicataria, tanto para el asesoramiento con las empresas participantes como para la realización y entrega de los informes relacionados, esto es, el informe de diagnóstico, el informe de hora de ruta y el informe individualizado del grado de cumplimiento de los objetivos.

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.

San Sebastián, en la fecha de la firma

441584975

IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta norengandik:
441584975 IÑIGO OLAIZOLA (R:
A20001681)
Data: 2024.09.18 12:41:09 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente