

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE
PRIVAT DE DE CURSOS DE FORMACIÓ DIGITAL ASÍNCRONA
D'ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT, EDUCACIÓ DIGITAL I
CAPACITACIÓ EN HABILITATS DIGITALS DELS OPERADORS DELS
MERCATS, MERCADETS I COMERÇ DE TARRAGONA, DINS DEL
PROJECTE "TARRAGONA CENTRE COMERCIAL OBERT. PROJECTE DE
TRANSFORMACIÓ I DIGITALITZACIÓ COMERCIAL EN UN NOU ESPAI
URBÀ COMERCIAL AMPLIAT DE TARRAGONA." COMPONENT 13,
INVERSIÓ 4 DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I
RESILIÈNCIA, FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA AMB FONS NEXT
GENERATIONEU**

REFERÈNCIA: MS-0100000-2022-53

CODI CONTRACTE: 11/2024

EXPEDIENT NÚM.: 1403-1466/2023



1. INTRODUCCIÓ

El projecte “Tarragona Centre Comercial Obert. Projecte de transformació i digitalització comercial en un nou espai urbà comercial ampliat de Tarragona.” Component 13, Inversió 4 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea amb Fons Next GenerationEU, persegueix entre els seus objectius, d’una banda, la transformació digital i, d’una altra, la formació al teixit comercial.

Una de les claus per disposar d’un sector fort, potent i referent al territori, és l’apoderament i capacitació dels seus professionals a través de cursos de formació que els facilitin accés a conceptes claus per adaptar els seus negocis a una societat que cada cop exigeix més la multicanalitat dels canals de venda i digitalització de la gestió empresarial.

Aquesta formació ha de tenir en compte els horaris de l’activitat professional dels seus actors, per la qual cosa ha de ser digital i asíncrona, per poder adaptar-se a les seves necessitats.

És per aquest motiu que els punts 18, 19 i 20 del projecte “Tarragona Centre Comercial Obert. Projecte de transformació i digitalització comercial en un nou espai urbà comercial ampliat de Tarragona.” Component 13, Inversió 4 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea amb Fons Next GenerationEU consisteixen en la creació d’un SERVEI DE CURSOS DE FORMACIÓ DIGITAL ASÍNCRONA D’ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT, EDUCACIÓ DIGITAL I CAPACITACIÓ EN HABILITATS DIGITALS DELS OPERADORS DELS MERCATS, MERCADETS I COMERÇ DE TARRAGONA, DINS DEL PROJECTE “TARRAGONA CENTRE COMERCIAL OBERT”.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L’objecte del present Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) és establir les condicions tècniques per adjudicar el contracte privat de Serveis de SERVEI DE CURSOS DE FORMACIÓ DIGITAL ASÍNCRONA D’ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT, EDUCACIÓ DIGITAL I CAPACITACIÓ EN HABILITATS DIGITALS DELS OPERADORS DELS MERCATS, MERCADETS I COMERÇ DE TARRAGONA, DINS DEL PROJECTE “TARRAGONA CENTRE COMERCIAL OBERT”.

Objectius:

Els objectius d'aquests cursos formatius són els següents:

- Capacitar els propietaris i treballadors dels comerços en eines digitals per gestionar el dia a dia dels seus establiments.
- Impulsar i facilitar la transformació digital del teixit comercial de Tarragona.
- Posar a disposició dels comerços, parades de Mercat, mercadets, etc els coneixements necessaris per impulsar la seva competitivitat i diversificar els seus models econòmics.
- Avançar cap a la sostenibilitat incorporant eines digitals a la gestió empresarial i substituir en la mesura del possible l'ús del paper.
- Aprofitar el contacte directe dels professionals del comerç amb la societat i convertir-los en prescriptors dels canals digitals.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El present contracte estarà dividit en tres lots:

Lot 1: Programa de transformació i assessorament digital individualitzat al comerç

Lot 2: Programa 'Comerç, Educador Digital' de capacitació als propietaris i treballadors dels comerços

Lot 3: Programa de formació en habilitats i capacitats digitals dels operadors dels Mercats i el Comerç

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran de crear cursos de formació digital asíncrona, dividits en mòduls individuals que formaran part de diferents unitats. L'objecte d'aquest contracte inclou la gravació dels continguts, la producció de les càpsules formatives, el seu allotjament a una plataforma digital i la certificació als alumnes.

És per aquest motiu que caldrà que l'empresa o empreses adjudicatàries disposin d'una plataforma digital pròpia on estiguin allotjats els diferents mòduls

dels cursos formatius. D'altra banda, l'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'estar capacitades per certificar la realització dels cursos als usuaris que completin les unitats.

Als continguts formatius hi haurà de constar que l'actuació està emmarcada en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea amb fons Next Generation EU. De la mateixa manera, hi hauran d'aparèixer tots els logos oficials, donant compliment a la normativa en matèria de publicitat que regula els fons Next Generation

4. CONTINGUTS A DESENVOLUPAR

La licitació consta de tres lots, cadascun corresponent a un projecte específic de formació digital a la ciutat de Tarragona. Els projectes estan dissenyats per impulsar la transformació digital del comerç de proximitat, la comunicació digital per a compradors més grans i la millora d'habilitats digitals mitjançant píndoles informatives.

A continuació, es detallen els continguts que hauran de tenir tres lots:

4.1. LOT 1: PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓ I ASSESSORAMENT DIGITAL INDIVIDUALITZAT AL COMERÇ

Aquest programa pretén impulsar la transformació digital del comerç de proximitat mitjançant webinars de 4 mòduls:

- Nivell bàsic
- Nivell avançat
- Mercats de Tarragona
- Establiments emblemàtics

L'objectiu específic d'aquest lot consisteix en millorar la seva presència digital, assolir la maduresa digital i definir estratègies digitals personalitzades.

Cada mòdul haurà d'estar format per 5-6 vídeos d'una durada aproximada d'entre 10 i 13 minuts cadascun. La formació s'haurà de realitzar en català.

Després de cada mòdul, caldrà realitzar proves de nivell i, al final de tot el contingut, realitzar un examen final que acreditarà una certificació homologada per part d'una entitat certificada.

Els continguts a desenvolupar per l'empresa adjudicatària, en funció de cada mòdul seran els següents:

MÒDUL BÀSIC I AVANÇAT

Aquests dos mòduls mantindran la mateixa estructura quant a temàtiques, però amb nivell de continguts adaptat en cada cas.

Àrees temàtiques:

a) Marca

Bàsic: Disseny Web i Imatge Corporativa

- Disseny Web: Importància d'un lloc web atractiu i funcional. Passos per crear un lloc web senzill.
- Imatge Corporativa: Desenvolupament d'una identitat de marca coherent. Elements bàsics de la imatge corporativa.

Avançat: SEO/SEM i Mail Marketing

- SEO/SEM: Estratègies avançades per millorar el posicionament en cercadors.
- Diferències i beneficis del SEO i SEM.
- Mail Marketing: Estratègies efectives per a campanyes de correu electrònic, segmentació i automatització.

b) Negoci

Bàsic: Infraestructura i Cloud

- Infraestructura: Components bàsics d'una infraestructura digital per a petits negocis.
- Cloud: Beneficis i aplicacions del núvol per a emmagatzemar dades i

col·laborar en línia.

Avançat: ERP i Ciberseguretat

- ERP: Introducció i personalització de sistemes de planificació de recursos empresarials.
- Ciberseguretat: Estratègies avançades per protegir la informació del negoci.

c) Recursos Humans

Bàsic: Gestió del Temps i Comunicació Interna

- Gestió del Temps: Eines bàsiques per gestionar el temps i les absències del personal.
- Comunicació Interna: Importància de la comunicació interna efectiva i eines per millorar-la.

Avançat: Gestió del Talent i Espais Col·laboratius

- Gestió del Talent: Identificació i desenvolupament del talent dins l'empresa.
- Espais Col·laboratius: Ús d'intranets i altres eines per millorar la col·laboració interna.
-

d) Clients

Bàsic: Centraletes i CRM

- Centraletes: Ús de centraletes virtuals per a la gestió de trucades.
- CRM: Introducció a sistemes de gestió de relacions amb clients

Avançat: Xatbots i Omnicanalitat

- Xatbots i Assistents Virtuals: Desenvolupament i optimització de xatbots per a l'atenció al client.
- Omnicanalitat: Estratègies per integrar diferents canals de venda i millorar l'experiència del client.

e) Dades

Bàsic: Business Intelligence i KPIs

- Business Intelligence: Ús de dades per a la presa de decisions.
- KPIs de Negoci: Identificació i seguiment dels indicadors clau de rendiment.

Avançat: Arquitectura de Dades i Millora Contínua

- Arquitectura de Dades: Gestió de grans volums de dades i estructuració eficient.
- Millora Contínua: Implementació de sistemes de millora contínua basats en dades.

f) Processos i sostenibilitat

Bàsic: Automatització Digital i Facturació Electrònica

- Automatització Digital: Eines i estratègies per automatitzar processos senzills.
- Facturació Electrònica: Implementació de sistemes de facturació electrònica.

Avançat: Economia Circular

- Economia Circular: Aplicació de principis d'economia circular en el comerç local. Estratègies per reduir residus i optimitzar recursos.

MÒDUL MERCATS

En aquest mòdul caldrà que la capacitació vagi enfocada a un nou entorn digital que es trobaran al dia a dia dels seus negocis, gràcies a l'execució de les diferents actuacions del projecte "Tarragona Centre Comercial Obert": pantalles digitals, fluxos de persones...

Caldrà introduir continguts de formació sobre els nous elements tecnològics.

Àrees temàtiques:

a) Pantalles Digitals i Senyalística Digital:

- Pantalles Digitals: Ús de pantalles per a informació en temps real i publicitat.
- Senyalística Digital: Com utilitzar senyals digitals per millorar l'experiència del client i dirigir el flux de persones.

b) Fluxos de Persones i Dades Derivades:

- Monitoratge de Fluxos: Eines per monitorar el moviment de clients i

optimitzar la disposició de parades.

- Anàlisi de Dades: Ús de dades recollides per millorar la gestió del mercat i les vendes.

c) Divulgació del Sistema de Compra Online:

- Compra en Consigna: Explicació del funcionament del sistema de compres en consigna.
- Compra per WhatsApp: Ús de la plataforma per gestionar comandes i comunicació amb clients.
- Web Virtual: Portal web per a la compra de productes promocionals i de temporada.

d) Punts d'Entrega Refrigerats i Intel·ligents:

- Funcionament: Com utilitzar punts d'entrega refrigerats per garantir la qualitat dels productes.
- Gestió: Eines per gestionar els punts d'entrega i assegurar la satisfacció del client.

e) Cartellera Digital Interactiva:

- Ús de Cartelleres Interactives: Com utilitzar aquestes eines per millorar la comunicació amb els clients i promoure productes.
- Beneficis: Avantatges d'implementar cartelleres digitals interactives per a la promoció i informació en temps real.

f) Economia Circular i Sostenibilitat Verda:

- Principis d'Economia Circular: Aplicació en la gestió del mercat per reduir residus i optimitzar recursos.
- Sostenibilitat Verda: Pràctiques sostenibles que poden ser implementades pels paradistes per minimitzar l'impacte ambiental.

MÒDUL EMBLEMÀTICS

L'objectiu d'aquest mòdul consisteix en oferir eines de transformació digital a tots aquells comerços inclosos dins de la campanya 'Ets Emblemàtic' corresponent al punt 7 del projecte "Tarragona Centre Comercial Obert".

Àrees temàtiques:

a) Paperless:

- Concepte de Paperless: Explicació dels avantatges de reduir l'ús de paper, com ara la reducció de costos i l'impacte ambiental.
- Implementació: Eines com DocuSign per a la signatura electrònica, Google Drive per a l'emmagatzematge al núvol i escàners digitals.
- Casos Pràctics: Històries d'èxit d'altres negocis emblemàtics que han adoptat el paperless.

b) Gestió Integral (ERP del Negoci):

- Concepte d'ERP: Què és un ERP i com pot ajudar en la gestió integral del negoci, millorant l'eficiència i la precisió.
- Funcionalitats Clau: Gestió d'inventaris, vendes, comptabilitat i recursos humans amb eines com SAP Business One o Odoo.
- Implementació Suau: Estratègies per a una transició gradual, com la integració modular i la formació progressiva del personal.

c) Comunicació Digital:

- Estratègies de Comunicació: Ús de les xarxes socials i altres eines digitals per connectar amb clients, com Instagram i Facebook per compartir la història i els productes del negoci.
- Mail Marketing i Newsletter: Com mantenir els clients informats i compromesos mitjançant campanyes de correu electrònic amb Mailchimp o Constant Contact.
- Plataformes de Contingut: Utilització de blogs i canals de YouTube per explicar la història del negoci i compartir contingut rellevant.

d) Presència Digital i Ecommerce:

- Creació d'una Botiga en Línia: Com començar a vendre en línia sense perdre l'essència del negoci tradicional, utilitzant plataformes com Shopify o Yupop.
- Fotografia de Producte: Tècniques per capturar la història i la qualitat dels productes a través de la fotografia professional.
- Gestió d'Inventari en Línia: Eines per gestionar l'inventari digitalment i assegurar que els clients tinguin accés als productes disponibles.

e) Experiència del Client:

- Fidelització del Client: Programes de fidelització digitals que poden ajudar

a mantenir els clients tradicionals mentre es capturen nous clients digitals.

- Atenció al Client: Com utilitzar xatbots i assistents virtuals per proporcionar una atenció al client eficaç sense perdre el toc personal.

f) Digitalització Sense Perdre la Tradició:

- Històries d'Èxit: Exemples d'establiments que han combinat amb èxit la tradició amb la digitalització, com botigues que han digitalitzat el seu arxiu històric per a l'accés del públic.

4.2. LOT 2: PROGRAMA 'COMERÇ, EDUCADOR DIGITAL' DE CAPACITACIÓ ALS PROPIETARIS I TREBALLADORS DELS COMERÇOS

Aquest programa pretén capacitar els propietaris i treballadors dels comerços i parades dels mercats municipals i mercadets, perquè puguin contribuir a la digitalització de la seva clientela, especialment aquelles persones més grans, i potenciar els canals de venda digitals.

Aquest lot està format per dues fases:

1. Formació competencial als propietaris i treballadors dels comerços a través de vídeos formatius sobre aspectes molt bàsics de la digitalització i l'ús dels tres principals canals digitals de venda.
2. Campanya de comunicació digital dirigida a compradors de més edat

Fase de formació:

La fase de formació consistirà en un webinar format per 3 vídeos explicatius amb una durada d'entre 8-10 minuts. Els usuaris que els completin realitzaran un test d'autoavaluació i tindran dret a accedir a un certificat acreditatiu.

Aquests vídeos han de tenir un llenguatge senzill i entenedor, ja que la seva finalitat serà donar eines al comerciant perquè pugui explicar i assessorar en les compres digitals als seus clients de més edat.

La temàtica dels vídeos serà la següent:

a) Introducció als aspectes bàsics del telèfon mòbil i la tauleta

Identificació de les parts de l'aparell, menú principal, connexió i desconnexió a la xarxa wifi, menú de configuració, mida de la lletra, disseny del fons d'escriptori, càmera de fotos, alliberament d'espai, so de les notificacions...

b) Introducció a la navegació i les principals aplicacions

Introducció als servidors de descàrrega d'aplicacions, descripció d'aplicacions d'us quotidià (mitjans de comunicació, serveis assistencials, jocs d'entreteniment, etc), correu electrònic, serveis de música, vídeos...

c) Introducció a WhatsApp i xarxes socials com a canals de compra on line

Introducció a les xarxes socials, creació d'un usuari, navegació, descripció del sistema de venda per WhatsApp del Mercat Central (corresponent a l'actuació 10 del projecte Tarragona Centre Comercial Obert), opcions de compra on line a les principals xarxes socials...

Fase de difusió de la campanya:

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una càpsula audiovisual amb les següents característiques:

- Gravada en llengua catalana i subtitulada en català
- Amb infografies animades o vídeos
- Durada d'entre 2-3 minuts
- Adreçada a un públic d'edat avançada
- La finalitat d'aquesta campanya serà explicar que els propietaris i treballadors de comerços i parades de Mercats els poden ajudar a digitalitzar-se i els poden oferir ajuda en l'ús dels seus dispositius mòbils.
- Aquesta campanya es difondrà tant a través de les xarxes socials corporatives de Mercats de Tarragona, com a la cartelleria digital que s'instal·larà a l'interior del Mercat Central i l'espai públic (actuacions 23 i 24 del projecte Tarragona Centre Comercial Obert)
- Els continguts s'hauran de dissenyar seguint el manual d'estil del projecte TCCO, que serà facilitat per Mercats de Tarragona a l'empresa adjudicatària. A tot el material hi haurà de constar que l'actuació està emmarcada en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea amb fons Next Generation EU. De la mateixa manera,

hi hauran d'aparèixer tots els logos oficials, donant compliment a la normativa en matèria de publicitat que regula els fons Next Generation.

4.3. LOT 3: PROGRAMA DE FORMACIÓ EN HABILITATS I CAPACITATS DIGITALS DELS OPERADORS DELS MERCATS I DEL COMERÇ

Aquest programa té com a objectiu capacitar els operadors dels mercats municipals i mercadets, en competències digitals mitjançant píndoles informatives, millorant la seva competitivitat, sostenibilitat i diversificació econòmica.

L'empresa licitadora haurà de desenvolupar píndoles informatives d'entre 4-6 minuts (en funció de la temàtica), que incloguin casos pràctics, sobre els següents temes i blocs:

BLOC 1

1. Gestió de la Reputació Digital
2. Posicionament Digital (SEO i SEM)
3. Creació de Contingut Orgànic
4. Eines de Suport per a la Creació de Continguts

BLOC 2

5. Estratègies de Comunicació amb la Clientela
6. Digitalització de Bases de Dades i CRM
7. Branding i Màrqueting Directe
8. Plataformes de Missatgeria Instantània
9. Xarxes Socials

BLOC 3

10. Comercialització en Línia (1/2)
11. Marketplaces i Plataformes de Venda en Línia (2/2)
12. Optimització de WhatsApp Business
13. Passarel·les i Formes de Pagaments Digitals

La formació s'haurà de realitzar en català.

Després de cada bloc, l'alumne podrà realitzar proves de coneixement i, al final de tot el contingut, realitzar un examen final que acreditarà l'aprenentatge.

5. CALENDARI

El termini d'execució del present contracte és de dos mesos. Durant el procés d'execució del servei, l'adjudicatària haurà d'elaborar mòduls formatius descrits en aquest PPTP.

La taula següent resumeix el calendari i el contingut a desenvolupar en cada fase:

Fase	Contingut	Temporalitat
Definició del contingut del temari i planificació de l'estructura dels mòduls	D'acord amb la clàusula 4 del present PPTP.	Quatre setmanes des de la formalització del contracte
Gravació, producció i postproducció dels mòduls formatius	D'acord amb la clàusula 4 del present PPTP.	Dues setmanes des de la definició del contingut
Allotjament dels mòduls a la plataforma formativa i posada en funcionament dels cursos	D'acord amb la clàusula 4 del present PPTP.	Dues setmanes des de la postproducció dels mòduls

6. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

Les funcions de coordinació, seguiment i control de contracte corresponen a l'Oficina tècnica i gerència, que comprovarà la correcta execució dels treballs i resoldrà els dubtes respecte a la interpretació de la forma i contingut del treball a realitzar.

L'adjudicatari haurà de designar una persona responsable de la coordinació de les funcions encomanades amb la persona designada per Mercats de Tarragona que podrà ser la mateixa de l'equip designat. Aquesta persona haurà de facilitar

la comunicació i coordinació entre els membres de l'equip i els responsables tècnics Mercats de Tarragona. Així mateix, les funcions del coordinador seran, amb caràcter general, les derivades de la direcció, comprovació, informació i vigilància de la correcta realització dels treballs i, en especial, les que li assigni Mercats.

L'adjudicatària mantindrà una comunicació fluida amb el responsable del servei de Mercats de Tarragona mitjançant correu electrònic, telèfon i reunions.

Mercats de Tarragona es reserva el dret a realitzar sobre l'execució del servei per part de l'adjudicatària tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del present contracte.

El responsable del contracte designat per Mercats de Tarragona recollirà i registrarà les incidències que es produeixin en els serveis i les comunicarà a la persona designada per l'empresa adjudicatària mitjançant el document d'incidències lliurat per Mercats, la qual està obligada a donar resposta i cercar solucions en el termini més breu possible.

7. CERTIFICATS PER A JUSTIFICAR LA CORRECTA EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà d'emetre un certificat després de completar cada una de les fases d'execució especificades al punt 5 d'aquest PPTP detallant el percentatge d'execució dels treballs objecte del contracte.

Les certificacions es justificaran mitjançant un informe que es remetrà a MERCATS DE TARRAGONA, a través de la carpeta ciutadana de la nostra pàgina web: www.mercatsdetarragona.cat – Tràmits i serveis – Carpeta ciutadana – tràmits per temes – Presentació de documentació justificativa – NEXT GENERATION amb la justificació detallada del servei.

8. RESPONSABILITAT DE LA QUALITAT TÈCNICA

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs i prestacions que desenvolupi i de les conseqüències que es puguin produir per Mercats o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte. Així mateix, el contractista que realitzi els serveis objecte del present contracte respon directa i solidàriament en relació amb

Mercats, Ajuntament de Tarragona i enfront de tercers pels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment de llurs obligacions.

El present PPTP s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la LCSP i l'article 68 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les administracions públiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).

Tarragona, a la data que consti a la signatura electrònica