Ajuntament de L'Hospitalet

CODI DE VERIFICACIÓ	64200X1A4Q6J5F08112D		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/18404/2022	DOCUMENT NÚM.	181062/2022
ÀREA	Participació i Relacions Ciutadanes		
UNITAT	Comerç		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ MAJOR D'UN SERVEI DE CONSULTORIA PER TAL DE CONÈIXER QUIN ES EL GRAU DE MODERNITZACIÓ I PROGRÉS TECNOLÒGIC DEL COMERÇ DE PROXIMITAT DE L'HOSPITALET

1. Antecedents i justificació de les necessitats detectades

El comerç de proximitat de L'Hospitalet té un important pes econòmic a la ciutat, genera riquesa i ocupació amb més de 5.000 establiments comercials a peu de carrer. En aquest sentit, l'Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes té com a objectiu fomentar el comerç de proximitat, aportant eines a les persones treballadores autònomes, microempreses, petites o mitjanes empreses, per tal de conèixer l'estat dels comerços en el seu procés de transformació tecnològica.

Aquestes accions són necessàries per conèixer quin ha sigut el grau d'afectació de la Covid-19 en la seva evolució tecnològica, havent sigut la pandèmia una motivació per la seva adaptació en les noves pautes de consum.

Les accions es portaran a terme a diferents comerços localitzats al municipi de l'Hospitalet. Tanmateix, es prioritzaran els negocis segons el número de treballadors, el seu model de negoci (B2B, B2C o tots dos) i si formen part del teixit associatiu de la ciutat.

Les accions s'emmarquen dintre del Pla d'Actuació Municipal (PAM) i del Pacte de Ciutat. Per una banda, el PAM planteja l'Objectiu Estratègic 2 "L'Hospitalet motor econòmic metropolità" que "aposta per una ciutat emergent com a centre socioeconòmic a Catalunya, innovadora, competitiva i generadora d'oportunitats d'ocupació i desenvolupament sostenible". Concretament, a l'objectiu operatiu "Comerç de proximitat i consum responsable" s'aposta per l'impuls i la promoció de mesures orientades a millorar la competitivitat del comerç urbà de l'Hospitalet per enfortir-lo, modernitzar-lo i fer l'adaptació a les noves tecnologies.

I per l'altra banda, el Pacte de Ciutat 2020-2023 presenta la mesura "Impulsar la digitalització i la transformació digital" que es porta a terme mitjançant l'acció de "Crear plans de suport a la transformació digital específic per a microempreses, persones autònomes i comerços, adaptats a les necessitats sectorials; i compartir informació sobre programes d'altres agents."

Aquesta línia d'accions municipals es circumscriu en el projecte subvencionat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (apropAMB). Per tant, s'haurà de fer constar la col·laboració de l'AMB en les activitats, presentacions públiques o els materials escrits que estiguin vinculats al projecte, de manera que quedin prou a la vista en accions de cara al públic.

Paral·lelament, l'Ajuntament de l'Hospitalet també ha posat en marxa el projecte L'H 6.0, que té com objectiu facilitar l'accés de la tecnologia a la ciutadania, reduir l'escletxa digital, fomentant el talent local i ajudar els emprenedors/es i les petites empreses a fer el pas cap al futur digital.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de L'Hospitalet no disposa de mitjans ni dels recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei especialitzat en consultoria informàtica per tal de conèixer quin és el grau de transformació tecnològica del comerç de proximitat.

Així mateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta també a aquestes necessitats, a l'hora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada prevista del contracte de 2 mesos des de la seva formalització fins el 30 de juny de 2023.

2. Objecte i modalitat de contracte

L'objecte d'aquest contracte consisteix en posar a disposició de les persones autònomes, microempreses, petites o mitjanes empreses de la ciutat de L'Hospitalet, d'un servei de consultoria per tal de conèixer quin és el seu grau de modernització i progrés tecnològic.

Els objectius del projecte són els següents:

Objectius generals

- Dotar al comerç urbà i al teixit productiu de consciència respecte del progrés tecnològic en la que es troba el sector, de forma proporcional respecte al nombre de comerços de la ciutat per tipologia.
- Conèixer les mancances del sector per enfortir-lo i poder prendre mesures al respecte.
- Obtenir uns resultats representatius del grau de digitalització del comerç de la ciutat.

Objectius específics

- Dotar al comerç urbà i al teixit productiu d'una anàlisi de la seva situació i quins són els reptes que s'hi presenten.
- Orientar al sector de les decisions que han de prendre, segons les seves necessitats, per adaptar-se als canvis d'hàbits de consum.
- Estudiar el grau de maduresa tecnològica d'un mínim de 50 comerços fins un màxim de 400 comerços de l'Hospitalet.

Aquest contracte es qualifica com a **"CONTRACTE DE SERVEIS",** atès que conté prestacions pròpies d'un contracte de serveis.

L'opció més eficient i eficaç per assegurar la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei expert de consultoria comercial i gestió tecnològica.

Cal indicar que les fases del cicle productiu de l'objecte del contracte són les següents:

- La comercialització i les condicions en les que aquesta contractació es realitza.
- El transport.
- Contractació i formació de recursos humans.
- La utilització dels productes.
- Els costos d'utilització, com els consums energètics i altres recursos.

2.1 CPV

Aquest objecte del contracte principal, correspon al codi **CPV** "79410000-1 Servicios de consultoria comercial y en gestión".

Contracte reservat: No

Divisió en lots de l'objecte del contracte

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscabar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

3. Característiques tècniques

El projecte consistirà en l'anàlisi del grau de maduresa digital i l'estat del procés de transformació tecnològica dels diferents comerços a qui va dirigit aquest projecte. Aquest servei de consultoria tindrà un abast mínim de 50 comerços fins a un màxim de 400 comerços.

Els elements del negoci a estudiar seran:

- Presència de l'empresa a Internet: pàgines web, xarxes socials o altres mitjans en línia.
- Estratègia de comunicació i màrqueting en línia: planificació, continguts i utilització de diferents eines disponibles per a petites empreses.
- Utilització de canals de venda en línia.
- Digitalització dels processos de gestió de l'empresa: sistemes de gestió informatitzada com CRM i ERP, o la utilització d'eines que facilitin el treball col·laboratiu i el teletreball.

L'empresa adjudicatària facilitarà a cada comerç un formulari d'autodiagnosi TIC, el més automàtic possible (tipus HADA o Consorci Català d'Artesania i Moda) que permetrà generar un informe de resultats quant al grau de maduresa digital. Independentment, un/a consultor/a farà una cerca per altres mitjans i canals per fer una valoració qualitativa de la presència del negoci a internet.

Un cop obtinguts els resultats del formulari autodiagnòstic i la valoració qualitativa, s'elaborarà la diagnosi del comerç. El/la consultor/a es posarà en contacte amb el comerç o empresa, preferentment de forma presencial per presentar-li el resultat de la diagnosi i un breu resum de les millors solucions digitals per al seu negoci. En casos concrets, on per l'horari o tipologia del comerç, aquest no pogués convenir un dia i hora per a realitzar la diagnosi presencialment, es pot optar per una modalitat no presencial.

L'empresa adjudicatària presentarà una proposta del contingut del formulari autodiagnòstic TIC, de l'avaluació qualitativa i de la fitxa individual dels resultats.

El nombre d'hores d'acompanyament individual per cada negoci serà de 2 hores:

- 20' per la valoració qualitativa, realització de l'anàlisi de la presència de l'empresa a internet i la seva comunicació.
- 45' per l'elaboració de la diagnosi, la qual contindrà els resultats del formulari autodiagnòstic i la valoració qualitativa.

- 45' per comunicar al comerç els resultats i les solucions digitals més adients per al seu negoci.
- 10' per elaborar una fitxa individual dels resultats obtinguts i el grau de satisfacció per cada comerç sobre el servei ofert.

L'empresa adjudicatària, al finalitzar cada diagnosi, haurà de lliurar digitalment a cada comerç participant la seva fitxa amb els resultats obtinguts i el grau de satisfacció de cada comerç. Així mateix, tota aquesta informació haurà de ser lliurada en format digital a l'Ajuntament mensualment al finalitzar cada diagnosi a través de l'adreça electrònica promocio-comercial@l-h.cat

Es facturarà per preus unitaris segons el volum de feina executada, en funció dels comerços que han rebut el diagnosi en la seva totalitat.

En les activitats, presentacions públiques o els materials que estiguin vinculats al projecte, s'haurà de fer constar el logo de l'Ajuntament de l'Hospitalet i de l'AMB. A sota del logo de l'AMB haurà de constar la següent frase: "Aquest projecte es porta a terme amb el suport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en el marc del Pla ApropAMB". S'adjunta l'enllaç on hi ha especificada la normativa gràfica a seguir:

http://www.amb.cat/web/amb/administracio-metropolitana/imatge-institucional

4. Públic objectiu

Els comerços participants hauran de reunir els següents requisits:

- Estar donat d'alta com activitat econòmica desenvolupada a l'Hospitalet de Llobregat o haver iniciat el procés d'alta.
- Formar part del públic objectiu al qual va dirigit aquest servei.

El públic objectiu d'aquest servei són totes aquelles activitats comercials que es troben classificades a la "Clasificación Nacional de Actividades Económicas" (CNAE) en el grup G i el grup I. Concretament, totes les activitats de comerç al detall incloses en el subgrup 47 "Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas", exceptuant el codi 4726 "Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados"; i totes les activitats econòmiques detallades en el subgrup 56.

Del total de 400 comerços d'abast màxim, aproximem que: el 29% hauran de tenir com a activitat econòmica, la alimentació, el 14% la llar, el 15% articles personals o roba, el 13% altres tipologies de comerços, i la restauració el 29%. L'especificació de les activitats econòmiques que formen part del públic objectiu és:

- Codis d'activitat econòmica d'alimentació: 4711, 4721, 4722, 4723, 4724, 4725 i 4729.
- Codis d'activitat econòmica de la llar: 4719, 4741, 4742, 4752, 4753, 4754 i 4759.
- Codis d'activitat econòmica d'articles personals o de roba: 4751, 4771, 4772, 4777, 4778 i 4779.
- Codis d'activitat econòmica d'altres comerços: 4730, 4743, 4761, 4762, 4763, 4764, 4765, 4774, 4776, 4781, 4782, 4789, 4791 i 4799.
- Codis d'activitat econòmica de serveis de menjar i begudes: 561, 562 i 563.

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'escollir els comerços participants en base als requisits exposats anteriorment. En la mesura del possible, la distribució dels 400 comerços d'abast màxim que haurà d'escollir l'adjudicatària, s'haurà d'ajustar als percentatges detallats.

L'execució d'aquesta tria es realitzarà de conformitat amb les instruccions que li siguin dirigides pels responsables de l'Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes, ubicada a la carretera del

Mig 85-87, de L'Hospitalet de Llobregat que farà el seguiment i coordinació juntament amb l'empresa adjudicatària; i d'acord també amb els criteris especificats anteriorment.

5. Lloc i condicions de la prestació

La prestació es realitzarà en el municipi de L'Hospitalet, en l'establiment físic dels comerços participants o bé, de forma no presencial. L'empresa adjudicatària acordarà els dies i l'horari convenient per a cadascun dels comerços participants.

L'execució del servei es realitzarà de conformitat amb les instruccions que li siguin dirigides pels responsables de l'Àrea de Participació i Relacions Ciutadanes, ubicada a la carretera del Mig 85-87, de L'Hospitalet de Llobregat que farà el seguiment i coordinació juntament amb l'empresa adjudicatària.

6. Especificacions del contractista

6.1 Responsabilitat del contractista

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l' Administració o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, en els termes establerts a l'art. 311 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Tret de causes de força major, en el cas que es produeixin alteracions que suposin la paralització total o parcial del servei, l'empresa adjudicatària acordarà amb l'Ajuntament, la manera de materialitzar les feines pels serveis mínims que determini la Llei, essent responsable l'adjudicatària dels danys que es puguin produir als elements objecte del contracte.

L'Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària, assistida pels seus col·laboradors qualificats, a iniciativa pròpia, els informes, les dades i els certificats necessaris com a recolzament d'operacions d'inventari, planificació, medis materials i humans que siguin necessaris per a millorar o racionalitzar els treballs objecte del contracte, sense cap càrrec per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la custòdia i del correcte manteniment dels elements objecte del servei contractat. Tenint l'obligació de realitzar immediatament les actuacions necessàries per tal d'evitar situacions de risc, d'acord amb el que s'estableix en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

L'Ajuntament declina formalment, qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de l'incompliment d'aquestes normes i mesures per part del contractista al marge de poder imposar les sancions oportunes.

6.2 Recursos humans

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar de tres a vuit professionals, segons el volum de comerços adherits, per tal d'executar òptimament la prestació. S'entendrà inclòs en aquest, tant el personal tècnic necessari per realitzar els serveis que es derivin prèviament, durant i a posteriori a l'execució del servei, així com el personal necessari per realitzar-lo en el temps i forma adequats.

L'equip mínim que haurà d'aportar l'empresa serà de tres professionals, un dels quals serà el responsable del projecte i serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per tal de coordinar l'execució del servei i gestionar les incidències.

Es requerirà que el personal contractat tingui estudis universitaris o formació professional de grau superior relacionats amb l'àmbit de treball, entorn la digitalització i el màrqueting.

Les titulacions que estan relacionades amb l'àmbit de treball són:

- En la branca de coneixements d'enginyeria i analítica de dades: "enginyeria informàtica", "enginyeria electrònica i de telecomunicació", "enginyeria i ciències aplicades", "enginyeria de dades", "informàtica", "ciències de dades", "big data & science", "matemàtica computacional i analítica de dades", "estadística aplicada", i "matemàtiques", "informàtica, multimèdia i telecomunicació"; i aquelles de naturalesa anàloga que tinguin relació en el seu pla d'estudis amb els àmbits de treball d'aquest contracte.
- En la branca de coneixements de transformació digital: "innovació i transformació digital", "màrqueting digital", "ciberseguretat i privadesa", "desenvolupament de llocs d'aplicacions web", "disseny, creació i multimèdia", "comunicació i informació", "comunciació digital", "digital transformation leadership", "direcció d'e-commerce i màrqueting digital", "administració de negocis digitals" "tècniques d'interacció digital i multimèdia" i "negoci digital"; i aquelles de naturalesa anàloga que tinguin relació en el seu pla d'estudis amb els àmbits de treball d'aquest contracte.

7. Obligacions contractuals del contractista

Les obligacions seran, a més dels indicats a continuació, aquells que resultin del plec de prescripcions tècniques i de la documentació contractual i la normativa aplicable:

a) Guardar secret respecte de les dades o antecedents que, no essent públics, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, en els termes establerts a l'article 133 LCSP.

b) El contractista serà responsable, durant l'execució del contracte, de tots els danys i perjudicis, directes o indirectes, que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal a càrrec seu, o d'una organització del servei deficient, de conformitat amb el que preveu l'article 196 LCSP.

c) Dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients que ha detallat en la seva oferta, de conformitat amb allò que prescriu l'article 76 del LCSP. Ha d'assignar també un responsable el nom del qual figurarà en la seva oferta així com el personal que participarà en el projecte. Es demanarà una declaració responsable conforme tota la informació aportada és verídica.

d) L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP. El compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals.

e) L'empresa contractista s'obliga a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

f) Conforme a l'establert a l'article 4 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i legislació concordant l'adjudicatari estarà obligat a

aportar la informació necessària per al compliment de l'establert a l'esmentada llei i legislació de desenvolupament.
g) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.

h) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

i) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.

j) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

8. Deure de confidencialitat.

Les parts hauran de mantenir la confidencialitat de la informació a què es pugui tenir accés o hagi elaborat per raó de la finalitat concreta per l'execució del contracte, a tal efecte, manifesten que tenen implantades i/o adoptaran abans de l'inici de la vigència del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de la informació emmagatzemada i els riscos a què estigui exposada, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació. La finalitat concreta serà la pròpia del servei objecte del contracte.

Les parts també hauran de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest contracte fins i tot un cop extingida la seva vigència.