Ajuntament de L'Hospitalet

CODI DE VERIFICACIÓ	3C1T0J296C1J3K0T17N6		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/40682/2022	DOCUMENT NÚM.	419307/2022
ÀREA	Participació i Relacions Ciutadanes		
UNITAT	Comerç		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ MAJOR D'UN SERVEI ESPECIALITZAT EN ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMANET EN LA DIGITALITZACIÓ ADREÇAT A LES PERSONES AUTÒNOMES, MICROEMPRESES, PETITES O MITJANES EMPRESES AMB L'OBJECTIU DE TRENCAR LA BRETXA DIGITAL DELS COMERÇOS DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT.

1. Antecedents i justificació de les necessitats detectades

El teixit empresarial i sector del comerç han estat immersos i al capdavant de la lluita per a la superació de la pandèmia que ha capgirat en tothom, la forma de relacionar-nos. La declaració de l'estat d'alarma ha provocat en el comerç i en les persones, patir nombroses limitacions que han creat una nova manera de fer i que ha tingut com a conseqüència la generació de canvis en hàbits de consum. En els primers mesos de confinament, el comerç i les persones van haver-se d'adaptar d'una manera àgil i segura a les restriccions. Aquesta situació va esdevenir complexa en un sector que ja es trobava malmès davant de reptes propis com el comerç electrònic, la competència deslleial, l'esforç fiscal o el canvi d'hàbits en el consum. La situació ha plantejat des de l'inici desafiaments pel sector, però també per les administracions públiques per dotar-los de més competitivitat. Per aquest motiu, des de l'Ajuntament de l'Hospitalet, l'oportunitat de canvi recau en dotar al teixit productiu i al comerç urbà d'un assessorament i acompanyament en la formació, dirigit a l'adquisició de competències digitals per ajudar a trencar la bretxa digital.

Les accions van dirigides als diferents negocis localitzats al municipi de l'Hospitalet, indiferentment de quina sigui la seva tipologia: de producte, serveis o restauració, donat que tots s'han vist perjudicats per la crisis sanitària. Tanmateix, es prioritzaran els negocis segons el número de treballadors, el seu model de negoci (B2B, B2C o tots dos), si formen part del teixit associatiu de la ciutat i l'interès que manifesten en el projecte en base a la dedicació que volen invertir-hi.

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."

En la línia d'aquestes accions municipals, també es circumscriu el projecte subvencionat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (apropAMB). La finalitat del projecte és modernitzar i adaptar

digitalment els comerços, el teixit productiu i associatiu de la ciutat per tal de lluitar contra l'escletxa digital, a nivell formatiu i de competències digitals. 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 assessorament i acompanyament expert en digitalització.

Així mateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora 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 màxima del contracte de 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, que tenen coneixements molt bàsics sobre els processos de digitalització, d'un servei d'assessorament i acompanyament en la formació, orientat a millorar el nivell de coneixements i competències digitals.

Els objectius del projecte són els següents:

<u>Objectius generals</u>

- Dotar al comerç urbà i al teixit productiu de la ciutat que ja s'ha iniciat en eines digitals, d'un servei d'assessorament i acompanyament en la formació per tal de consolidar les seves habilitats digitals.
- Facilitar el coneixement i eines al sector per fer-lo més competitiu enfront dels nous hàbits de consum.
- Dinamitzar els establiments participants per crear un treball de cooperació per identificar innovacions al sector.

<u>Objectius específic</u>

- Proveir les eines formatives perquè el comerç urbà i el teixit productiu sigui capaç de transformar-se i millori la presència als canals digitals, basant-se en les necessitats reals i adaptant-se a les peculiaritats de cada negoci.
- Obtenir un alt grau de satisfacció dels negocis participants respecte els serveis d'acompanyament i formació oferts.

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 d'assessorament i acompanyament en la formació digital. 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** "80533100-0, Servicios de formación informática".

Contracte reservat: No

3. Característiques tècniques

Les empreses destinatàries de les prestacions objecte d'aquest contracte hauran de reunir les següents característiques:

- Estar donat d'alta com activitat econòmica desenvolupada a l'Hospitalet de Llobregat o haver iniciat el procés d'alta.
- Disposar de connexió a internet a través del mòbil o PC des de l'establiment.
- Que el negoci tingui presència bàsica a internet. Entesa com la visibilitat online en un dels següents canals digitals:
  - Pàgina web.
  - Xarxes socials.
  - Publicitat online.
  - Aparició en perfils de ressenyes.

En les activitats, presentacions públiques o els materials escrits 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

El projecte consistirà en:

Recursos formatius

L'empresa adjudicatària oferirà una proposta oberta de cursos formatius per una capacitat màxima de 400 negocis, que estiguin interessats en millorar les seves competències digitals.

Els cursos formatius que ofereixi l'empresa licitadora hauran de vertebrar-se entorn els 4 àmbits de treball següents:

- Presència de l'empresa a Internet.
- Estratègia de comunicació i màrqueting en línia.

- Utilització de canals de venda en línia.
- Digitalització dels processos de gestió de l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un catàleg de cursos breus que doni resposta a aquests 4 àmbits. Aquests recursos hauran tenir el format presencial i/o en línia, essent la modalitat més recomanable la formació en línia. En el cas que alguna de les prestacions del servei sigui en línia, aquesta es realitzarà a través d'una plataforma gratuïta per tal de facilitar l'accés, com ara Zoom o similars en el cas de les tutories, o bé alguna plataforma tipus moodle o campus virtual habilitada per als cursos.

L'empresa haurà de presentar una proposta i calendari dels diferents itineraris formatius, així com els cursos de cada itinerari, el seu contingut específic i la seva modalitat (presencial o en línia). Aquesta proposta haurà d'estar desenvolupada i vertebrar-se entorn els 4 àmbits de treball. S'haurà de detallar la distribució d'espai i temps de les hores i dies destinats a cada curs, tutories i del servei d'informació i ajuda.

En el cas de que els cursos es realitzin en format presencial s'utilitzaran les instal·lacions i dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet. Per a la realització dels cursos en format presencial, els responsables hauran de portar una acreditació conforme són els responsables del projecte que els identifiqui. Aquesta identificació serà facilitada pels tècnics de l'Ajuntament.

Els recursos formatius que ha d'oferir l'empresa adjudicatària són els següents:

- **Cursos**: formació en línia o presencial a grups de negocis, en relació amb els 4 àmbits de treball. Aquests cursos seran d'una hora, participatius i es resoldran tots els dubtes que puguin sorgir. (Per exemple, 45 minuts de teoria amb exemples i 15 minuts per resoldre dubtes).

  L'empresa adjudicatària assumirà els costos de material que es puguin derivar durant els cursos de formació. L'empresa adjudicatària dedicarà un total màxim de **80 hores** a les formacions dels cursos.

- **Tutories**: sessions en línia o presencials dirigides a grups de negocis, relacionades amb els cursos formatius i dedicats a resoldre dubtes dels continguts que hagin sorgit alhora de posar en pràctica allò après en els cursos formatius. El requisit per poder accedir a les tutories serà haver realitzat la formació prèviament.

  Durant l'execució del projecte, l'empresa oferirà un calendari de cursos i tutories en línia on els negocis participants podran apuntar-se. El número de participants de les sessions ha de ser adequat per tal que els participants puguin assolir els continguts formatius. En aquelles sessions que s'hagués arribat al límit de participants, no es permetrà inscriure's més participants. I en aquells que no hi hagués un número suficient de participants inscrits els dies previs a la sessió, es podrà contactar amb els negocis inscrits per reorganitzar-los en altres sessions del mateix curs o tutoria.

  L'empresa adjudicatària dedicarà un total màxim de **400 hores** de tutories a les empreses participants.

- **Seguiment:** l'empresa adjudicatària mantindrà un seguiment del desenvolupament dels itineraris formatius dels diferents negocis participants. Anirà inventariant els cursos i tutories en els que participin i si s'està assolint o no els objectius plantejats dels cursos formatius. Aquestes dades hauran de figurar a la memòria de cada negoci.

- **Servei d'informació i ajuda**: l'empresa oferirà un servei d'informació i ajuda als participants que consistirà en resoldre dubtes sobre el programa i en sol·licitar ajuda en

la inscripció als cursos i/o tutories. Haurà de ser accessible per diferents canals (telèfon, web, xat, whatsapp, etc.).

L'empresa dedicarà un total màxim de **160 hores** al seguiment i al servei d'informació i ajuda.

Aquest repartiment d'hores es podria modificar segons com es desenvolupi el programa.

Es facturarà per preus unitaris segons el volum de feina encarregada i executada, essent l'Ajuntament de l'Hospitalet qui determinarà quin és el volum d'hores necessàries per cada servei en funció dels negocis adherits.

Tancament del programa

Al tancament del calendari formatiu, l'empresa adjudicatària facilitarà a cada negoci una memòria dels coneixements adquirits durant tot el procediment formatiu amb les següents dades:

- Memòria per cada negoci:
  - Itinerari formatiu i tutories realitzades
  - Contingut dels cursos realitzats.

Així mateix, haurà de lliurar a l'Ajuntament de l'Hospitalet, l'adreça electrònica promocio-comercial@l-h.cat comercial una memòria final que consti de:

- Memòria per cada negoci:
  - Itinerari formatiu i tutories realitzades.
  - Contingut dels cursos realitzats.
  - Grau de satisfacció dels negocis participants.
- Memòria per cada curs realitzat:
  - Avaluació, seguiment del seu desenvolupament i resultats obtinguts.
  - Grau de satisfacció dels cursos.

4. Lloc i condicions de la prestació

La prestació es realitzarà en el municipi de L'Hospitalet. En el cas que alguna de les prestacions del servei sigui en línia, aquesta es realitzarà a través d'una plataforma gratuïta per tal de facilitar l'accés, com ara Zoom o similars en el cas de les tutories, o bé alguna plataforma tipus moodle o campus virtual habilitada per als cursos.

En el cas de que els cursos es realitzin de forma presencial s'utilitzaran les instal·lacions i dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet. Per a la realització dels cursos en format presencial, els responsables hauran de portar una acreditació conforme són els responsables del projecte que els identifiqui. Aquesta identificació serà facilitada pels tècnics de l'Ajuntament.

Les empreses participants dels cursos hauran de reunir les següents característiques:

- Estar donat d'alta com activitat econòmica desenvolupada a l'Hospitalet de Llobregat o haver iniciat el procés d'alta.
- Disposar de connexió a internet a través del mòbil o PC des de l'establiment.
- Que el negoci tingui presència bàsica a internet. Entesa com la visibilitat online en un dels següents canals digitals:
  - Pàgina web.
  - Xarxes socials.

- Publicitat online.
- Aparició en perfils de ressenyes.

L'Ajuntament serà l'encarregat de realitzar la difusió dels cursos. Aquesta difusió es farà a través de la publicació d'anuncis sobre aquest servei i sobre com inscriure's a la seu electrònica de l'Ajuntament, al web de dinamitzaciolocallh.cat i a les xarxes socials oficials de l'Ajuntament. Quan ja no es puguin inscriure més participants, s'actualitzaran les publicacions realitzades.

Paral·lelament, l'empresa adjudicatària facilitarà els canals necessaris per a rebre les sol·licituds d'inscripció. L'empresa adjudicatària realitzarà les comprovacions per a iniciar el procés d'inscripció, es comprovarà que les empreses reuneixin els requisits descrits anteriorment. Aquesta comprovació la gestionarà l'empresa adjudicatària un cop rebuda la sol·licitud. Un cop validats els requisits, la prioritat en la inscripció al servei serà el de data i hora d'arribada de la sol·licitud. Així, si s'arriba al màxim de 400 negocis, les inscripcions quedaran tancades i es comunicarà als interessats que han quedat exclosos degut a que s'ha arribat al límit màxim de negocis inscrits. L'empresa adjudicatària haurà de tenir obert el període d'inscripció de 7 dies naturals abans de la data d'inici dels itineraris formatius.

Tota 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.

5. Especificacions del contractista

5.1. 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 la 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 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.

5.2. Recursos humans

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar quatre professional, per tal d'executar òptimament la prestació. S'entendrà inclòs en aquest, tant el personal tècnic necessari per tal de 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.

Es requerirà que el personal contractat tingui estudis universitaris o formació professional de grau mig o superior relacionats amb les línies de treball. Aquest perfil realitzarà les tasques de formació, tutoria i seguiment dels cursos.

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.
- En la branca de coneixements educatius: "educació i societat", "educació primària", "educació social", "psicologia de la comunicació i canvi", "educació i TIC", "docència en línia", "comunicació"; i aquelles de naturalesa anàloga que tinguin relació en el seu pla d'estudis amb els àmbits de treball d'aquest contracte.

Així mateix, dels quatre professionals aportats per l'empresa, aquesta designarà un responsable del projecte que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per tal de coordinar l'execució del servei i gestionar les incidències.

6. Obligacions contractuals del contractista

Les obligacions seran, a més dels indicats a continuació, aquells que resultin 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.
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.

7. 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.