

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2020 DE LA CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE ALICANTE EXP A01/2020

Nº Expediente	A01/2020		
Fecha aprobación:	16/12/2019		
Procedimiento	Abierto	Tramitación	Ordinaria

1. OBJETO

La Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Alicante (en adelante, “CÁMARA ALICANTE”), ha creado un servicio de asesoría a pequeñas y medianas empresas de Alicante en materia de Transformación Digital, una oficina que da servicio presencial y online a las empresas que deseen pedir asesoramiento. La Oficina de Transformación Digital cuenta con un sitio web que ofrece información digital interactiva y en papel, para informar debidamente a las empresas, dependiendo de sus necesidades.

CÁMARA ALICANTE necesita que se promueva tanto el espacio web y la comunicación digital de la misma, así como una adecuada gestión de personal humano que preste el servicio durante la jornada laboral, por lo que se precisa de una empresa que acometa los distintos aspectos del proyecto, concretamente, la Oficina Técnica para la Transformación Digital, con servicio de asesoría y atención online, telefónica y presencial.

2. SERVICIOS SOLICITADOS

El servicio de Oficina Técnica y asesoramiento tendrá una duración de 20 horas semanales cinco días a la semana, y será desarrollado presencialmente en las oficinas de la CÁMARA ALICANTE en la Plaza Ruperto Chapí, 3 de la ciudad de Alicante.

En la Oficina Técnica para la Transformación Digital, la empresa adjudicataria integrará personal (un trabajador) presencial que cumpla las funciones solicitadas a tiempo completo, durante un periodo de 10 meses (desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020):

- El personal asignado como Oficina Técnica, deberá coordinar la recogida y canalización de las necesidades de información de las empresas interesadas en el servicio.
- Deberá atender personalmente a las empresas solicitantes de asistencia.
- Deberá segmentar a las empresas, conforme a las directrices de la Cámara, para implementar las distintas acciones de asistencia que se requieran.
- Deberá asistir en el proceso de información y asesoramiento, diagnóstico, planificación y seguimiento de las empresas interesadas.
- Deberá incluir los datos necesarios de las empresas solicitantes en las diferentes herramientas de gestión.
- Asimismo, deberá ser capaz de responder las preguntas de las empresas interesadas, y por tanto la empresa adjudicataria debe tener experiencia demostrable en proyectos similares de asesoría en Transformación Digital.
- Participará en el diseño y ejecución de eventos.
- Gestión de proveedores:
 - Identificación y localización de proveedores potenciales.
 - Atención a proveedores.
 - Homologación de proveedores.
- Gestión de contenidos en la Web.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

Se acreditará mediante:

- a) Una relación de los servicios o trabajos realizados en los últimos tres años en la prestación de servicios similares a los licitados, con indicación del destinatario, importe y fecha, firmada por el representante legal.

CÁMARA ALICANTE podrá solicitar un muestreo de los trabajos relacionados, a fin de comprobar la calidad de los mismos, que deberán ser acompañados de certificados de satisfacción de cada cliente, en su caso.

- b) Descripción de los medios técnicos propios y ajenos que dedicará la empresa a la realización del trabajo, detallando medios materiales, tecnológicos mediante el empleo de herramientas de investigación y análisis.
- c) Descripción del equipo de trabajo y de apoyo con que cuenta la empresa para la ejecución del trabajo. Esta descripción incluirá el detalle de la cualificación del equipo humano dedicado a la realización de los informes.
- d) Metodología a desarrollar para la elaboración del diagnóstico sobre grado de implantación digital de la empresa, así como plan de acción a desarrollar posteriormente por parte de la misma.

4. Condiciones del personal que preste el servicio

El adjudicatario deberá contar con un trabajador que cuente con un perfil de consultor / gestor que prestará el servicio presencialmente durante 4 horas diarias de lunes a viernes en las instalaciones de CÁMARA ALICANTE de la Plaza Ruperto Chapí, 3 de Alicante, que realice diagnósticos, auditorías y asesorías en materia de transformación digital, con atención a los clientes y gestión de la relación con proveedores, y con orientación comercial especializada en servicios de Transformación Digital.

El trabajador del adjudicatario deberá de cumplir los siguientes requisitos:

- a) Deberá acreditar cualificación técnica suficiente en el ámbito del desarrollo de los servicios solicitados.
- b) Mínimo de experiencia en consultoría TIC, Transformación Digital, Desarrollo web, investigación de mercado, marketing online, promoción online.