

Expte 4498/2024

ASUNTO: Informe de valoración de las ofertas técnicas presentadas para la contratación de un “SERVICIO DE ASESORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES ORIENTADAS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS OBJETO DE LA AYUDA PARA EL APOYO DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN ZONAS RURALES. CONVOCATORIA 2022”.

Han sido presentadas cuatro ofertas que son las siguientes:

1. PROPUESTA PRESENTADA POR INGENIERIA INSULAR

No puede valorarse por contener sólo una firma.

2. PROPUESTA PRESENTADA POR ECM

Incluye la valoración económica.

OBJETO DEL CONTRATO:

- Entrevistas que permitan identificar las principales necesidades en TIC's del sector.□
- Creación de una Guía/Manual con la definición de las principales herramientas digitales para el sector comercial/retail.
- Creación de un protocolo de solicitud de implantación de soluciones TIC por parte de los comercios.
- Implementación de alguna de las herramientas digitales identificadas en los comercios seleccionados.

ENTREVISTAS:

- Al menos a 20 establecimientos - confirma
- Incluirán al menos:
 - o Infraestructura tecnológica actual
 - o Gestión de datos y analítica
 - o Experiencia del cliente
 - o E-commerce y ventas online
 - o Ciberseguridad
 - o Soporte y mantenimiento de TIC
 - o Innovación y adopción de nuevas tecnologías
 - o Impacto de la tecnología en el rendimiento empresarial
- En **OFERTA** se incluye el índice de preguntas. - define una estructura de 11 bloques incluidos capacitación del personal y perspectivas y necesidades futuras con un total de preguntas entre 3 y 5 por bloque.



GUÍA/MANUAL:

- La ADJUDICATARIA elaborará Guía o Manual, que contendrá:
 - o Introducción.
 - o Principales herramientas TIC en retail.
 - o Implementación de tecnologías.
 - o Casos de éxito.
 - o Tendencias y futuro de las TIC en pequeño comercio.
 - o Herramientas a disposición:
 - En **OFERTA** se describen las herramientas cuya implementación se facilitará en la ejecución del proyecto. Incluyendo el valor de mantenimiento anual de la misma y coste de cada licencia. - se incluyen tres herramientas concretas para cada uno de los 6 bloques definidos (Sistemas de punto de venta / Gestión de relaciones con clientes / Plataformas de e-commerce / Herramientas de gestión de inventarios / Herramientas de analítica y big data / Seguridad informática. Para cada una de las herramientas se cuantifica en euros - coste mínimo estimado de implementación - Coste de Consultoría - Licencias y mantenimiento anual.
 - Se incluyen 4 casos de éxito (Chocolates Lacasa / La antigua / El Ganso / Bodegas Emilio Moro) identificando para cada uno de ellos el sector de la empresa, la herramienta implementada y los resultados.
 - o Conclusión
- En formato digital y aprobado previamente por Diputación. - **no concreta.**
- La ADJUDICATARIA elaborará flyer con QR - **no concreta.**

PROTOCOLO SOLICITUD TIC:

- Se definirá protocolo con criterios objetivos perfectamente definidos.

IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS:

- La ADJUDICATARIA implementación efectiva herramientas en al menos 15 empresas. - comenta.
- La ADJUDICATARIA elaborará una propuesta de implementación. - identifica 4 etapas que compondrán el proceso describiéndolas muy brevemente.
- Se definirá (no dice si en oferta o no) un plan de seguimiento y valoración efectiva que contemplará al menos 3 meses desde la implementación. - define un plan de seguimiento y control para un periodo de al menos 3 meses.



- “Propuesta de implementación” y “Plan de Seguimiento” aprobados previamente por Diputación.
- En **OFERTA** se incluirá el protocolo de seguimiento que utilizarán en caso de adjudicatarias. - define un plan de seguimiento y control incluyendo las siguientes fases (Seguimiento de la implementación/ Plan de control de calidad / Supervisión y coordinación / Metodología de evaluación de eficacia). Se define también la metodología de control del proyecto donde se comenta la gestión de riesgos y el plan de comunicación.

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- En **OFERTA** incluirán estructura operativa del servicio indicando número de personas y perfil profesional. - se definen los perfiles profesionales a contemplar en el proyecto (responsable del proyecto / Especialista en TIC / Equipo de capacitación / soporte técnico) pero **NO se indica el número de personas a incorporar.**
- Se identificará claramente el Responsable del Proyecto.
- La ADJUDICATARIA presentará plan de seguimiento y control incluyendo:
 - o Detalle de trabajos a realizar
 - o Cronograma
 - o Posibles afecciones
 - o Medidas de mitigación
 - o Debe garantizar la calidad de los trabajos
 - o Ajustarse a la planificación establecida.

ENTREGABLES:

La ADJUDICATARIA con anterioridad de 15 días a la finalización del contrato:

- Modelo de encuesta empleado.
- Resultados de la encuesta a cada uno de los comercios, incluyendo un cuadro resumen.
- Guía/Manual de herramientas TIC y del flyer resumen.
- Protocolo de selección de comercios.
- Informe de solicitudes TIC solicitadas por los negocios.
- Informe detallado del proceso de selección.
- Propuesta de implementación detallada.
- Informe de cada una de las implementaciones.
- Informe de seguimiento de las herramientas implementadas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Grado de definición de las herramientas TIC. 10 puntos



- definición realizada de la guía/manual a elaborar, - se presenta un detalle de los apartados que incluirá el manual, así como el detalle de las herramientas que podrían llegar a implementarse incluyendo una valoración económica razonable.
- resultados obtenidos en los casos de éxito, - define los resultados obtenidos en 4 casos de éxito, pero no especifica si la ofertante es protagonista de ellos.
- variedad y tipología de las herramientas propuestas, - se proponen 3 herramientas por cada una de las 6 categorías en las que la oferta integra las herramientas.
- procedimiento de implementación definido. - Define la metodología de trabajo a seguir, incluyendo las siguientes fases: - diagnóstico inicial - planificación - implementación - seguimiento y evaluación identificando los objetivos y las actividades clave de cada uno de ellos.

Calidad técnica de la memoria. 15 puntos

- calidad de los contenidos incluidos en la oferta, -se aprecia una estructura clara y ordenada de la propuesta, entrando en el detalle de cada una de las cuestiones planteadas en el pliego.
- experiencia transmitida a través de la propuesta ofertada, - no se especifica una experiencia determinada en trabajos similares, aunque se percibe conocimiento sobre la materia.
- recursos aportados, - Se identifican herramientas de seguimiento del proyecto.
- resultados esperados tras ejecutar el alcance de los trabajos, - se definen claramente los resultados esperados
- consideración de los diferentes colectivos afectados, - no se definen ni se incluyen.
- coherencia de la oferta, - se observa una propuesta coherente y bien formada.
- herramientas para el seguimiento de los trabajos realizados. - define una serie de indicadores para realizar el seguimiento del proyecto y posterior.

3. PROPUESTA PRESENTADA POR IDEL

OBJETO DEL CONTRATO:

- Entrevistas que permitan identificar las principales necesidades en TIC's del sector.□
- Creación de una Guía/Manual con la definición de las principales herramientas digitales para el sector comercial/retail.



- Creación de un protocolo de solicitud de implantación de soluciones TIC por parte de los comercios.
- Implementación de alguna de las herramientas digitales identificadas en los comercios seleccionados.

ENTREVISTAS:

- Al menos a 20 establecimientos - confirma
- Incluirán al menos:
 - o Infraestructura tecnológica actual
 - o Gestión de datos y analítica
 - o Experiencia del cliente
 - o E-commerce y ventas online
 - o Ciberseguridad
 - o Soporte y mantenimiento de TIC
 - o Innovación y adopción de nuevas tecnologías
 - o Impacto de la tecnología en el rendimiento empresarial
- En **OFERTA** se incluirá el índice de preguntas.- se incluye la posible estructura de preguntas repartida en 11 bloques que incluyen - información general / - necesidades TIC prioritarias y - Opinión sobre el proyecto.

GUÍA/MANUAL:

- La ADJUDICATARIA elaborará Guía o Manual, que contendrá:- confirma la estructura y enumera varios tipos de herramientas concretando una herramienta por familia pero sin valorar (sistemas de Punto de Venta (POS), CRM, plataformas de e-commerce, gestión de inventarios, analítica y Big Data, y seguridad informática)
- - o Introducción
 - o Principales herramientas TIC en retail
 - o Implementación de tecnologías
 - o Casos de éxito
 - o Tendencias y futuro de las TIC en pequeño comercio
 - o Herramientas a disposición
 - En **OFERTA** se incluirá las herramientas cuya implementación se facilitará en la ejecución del proyecto. Incluyendo el valor de mantenimiento anual de la misma y coste de cada licencia. - Se define una herramienta por cada tipología definida (10 tipologías), describiendo cada una de ellas. **NO se incluye valoración alguna.**



o Conclusión

- En formato digital y aprobado previamente por Diputación. - confirma
- La ADJUDICATARIA elaborará flyer con QR - no confirma

PROTOCOLO SOLICITUD TIC:

- La ADJUDICATARIA definirá protocolo con criterios objetivos perfectamente definidos. - define detalladamente el protocolo a implementar e incluso da ejemplo de formulario de solicitud. Asimismo enumera y describe brevemente los resultados esperados (optimización de recursos, mejora del desempeño comercial y satisfacción del cliente).

IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS:

- La ADJUDICATARIA implementación efectiva herramientas en al menos 15 empresas.-confirma
- La ADJUDICATARIA elaborará una propuesta de implementación.- se define el proceso de implementación a través de 4 estadios: - Diagnostico inicial (comprende los aspectos principales en cuanto a identificación de lo existente, la identificación de necesidades y el análisis de barreras y oportunidades) - Planificación de la implementación (selección de herramientas, definición de metas y objetivos y asignación de recursos) - Ejecución de la implementación (Instalación, capacitación de personal y soporte técnico) - Monitorización y ajustes (durante y después de la implementación se monitorizará)
- Se definirá (no dice si en oferta o no) un plan de seguimiento y valoración efectiva que contemplará al menos 3 meses desde la implementación. - se define el periodo de seguimiento de al menos 3 meses, indicando Objetivos de seguimiento,
- “Propuesta de implementación” y “Plan de Seguimiento” aprobados previamente por Diputación.

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- En **OFERTA** incluirán estructura operativa del servicio indicando número de personas y perfil profesional.- se definen los perfiles Responsable de proyecto / Encuestador-entrevistador / Especialista en TIC / Analista de negocios / Formador TIC (en caso de ser necesario). **NO se define el número de personas por cada perfil.**
- Se identificará claramente el Responsable del Proyecto.
- La ADJUDICATARIA presentará plan de seguimiento y control incluyendo:
 - o Detalle de trabajos a realizar
 - o Cronograma
 - o Posibles afecciones
 - o Medidas de mitigación
 - o Debe garantizar la calidad de los trabajos



- o Ajustarse a la planificación establecida.

ENTREGABLES:

La ADJUDICATARIA con anterioridad de 15 días a la finalización del contrato:

- Modelo de encuesta empleado.
- Resultados de la encuesta a cada uno de los comercios, incluyendo un cuadro resumen.
- Guía/Manual de herramientas TIC y del flyer resumen.
- Protocolo de selección de comercios.
- Informe de solicitudes TIC solicitadas por los negocios.
- Informe detallado del proceso de selección.
- Propuesta de implementación detallada.
- Informe de cada una de las implementaciones.
- Informe de seguimiento de las herramientas implementadas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Grado de definición de las herramientas TIC. 10 puntos

- definición realizada de la guía/manual a elaborar, - no entra en detalles, simplemente se limita a enumerar los campos y citar un ejemplo en cada uno de ellos.
- resultados obtenidos en los casos de éxito, - no comenta ningún caso de éxito.
- variedad y tipología de las herramientas propuestas,- suficiente en cuanto a variedad, pero en materia de variedad, sólo comentan una herramienta por tipología.
- procedimiento de implementación definido. - está bastante desarrollado.

Calidad técnica de la memoria. 15 puntos

- calidad de los contenidos incluidos en la oferta, - la calidad de la propuesta es buena.
- experiencia transmitida a través de la propuesta ofertada, - se transmite experiencia, aunque no se especifica en la materia.
- recursos aportados, - No aporta recursos.
- resultados esperados tras ejecutar el alcance de los trabajos, - se definen los resultados esperados.
- consideración de los diferentes colectivos afectados, - no se especifica.
- coherencia de la oferta, - la propuesta es coherente en general.



- herramientas para el seguimiento de los trabajos realizados Las herramientas a utilizar para el seguimiento serán las propias herramientas implementadas complementadas con hojas de cálculo y software de análisis (no especifica cual).

4. PROPUESTA PRESENTADA POR NIMORAMA

OBJETO DEL CONTRATO:

- Entrevistas que permitan identificar las principales necesidades en TIC's del sector.□
- Creación de una Guía/Manual con la definición de las principales herramientas digitales para el sector comercial/retail.
- Creación de un protocolo de solicitud de implantación de soluciones TIC por parte de los comercios.
- Implementación de alguna de las herramientas digitales identificadas en los comercios seleccionados.

ENTREVISTAS:

- Al menos a 20 establecimientos - **no especifica**
- Incluirán al menos: - incluye
 - o Infraestructura tecnológica actual
 - o Gestión de datos y analítica
 - o Experiencia del cliente
 - o E-commerce y ventas online
 - o Ciberseguridad
 - o Soporte y mantenimiento de TIC
 - o Innovación y adopción de nuevas tecnologías
 - o Impacto de la tecnología en el rendimiento empresarial
- En **OFERTA** se incluirá el índice de preguntas. - incluye un total de 80 preguntas, 10 preguntas por cada uno de los 8 bloques que constituyen el cuestionario. Las preguntas cubre de manera adecuada los aspectos más relevantes solicitados.

GUÍA/MANUAL:

- La ADJUDICATARIA elaborará Guía o Manual, que contendrá: - describe brevemente los apartados que contendría cada una de las secciones.
 - o Introducción
 - o Principales herramientas TIC en retail
 - o Implementación de tecnologías
 - o Casos de éxito
 - o Tendencias y futuro de las TIC en pequeño comercio
 - o Herramientas a disposición



- En **OFERTA** se incluirá las herramientas cuya implementación se facilitará en la ejecución del proyecto. Incluyendo el valor de mantenimiento anual de la misma y coste de cada licencia. - **no identifica ninguna herramienta concreta.**
 - o Conclusión
- En formato digital y aprobado previamente por Diputación.
- La ADJUDICATARIA elaborará flyer con QR - confirma y además compromete el desarrollo de una landing page.

PROTOCOLO SOLICITUD TIC:

- La ADJUDICATARIA definirá protocolo con criterios objetivos perfectamente definidos. - incluye el esquema del protocolo que contemplará las siguientes fases y las describe muy brevemente: Revisión preliminar (descripción del comercio y diagnóstico inicial)/ Identificación de necesidades (problemas y desafíos actuales y objetivos del comercio)/ Selección de soluciones TIC (propuesta de herramientas y selección de impacto)/ Priorización y selección (Criterios de prioridad y selección final)/ Proceso de solicitud (cumplimentación del protocolo y revisión y aprobación)/ Seguimiento y evaluación (monitoreo post-implementación e informe final). Este protocolo será un formulario colgado en la landing page.

IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS:

- La ADJUDICATARIA implementación efectiva herramientas en al menos 15 empresas. - se compromete a destinar el 35% del presupuesto e implementar hasta 25 establecimientos.
- La ADJUDICATARIA elaborará una propuesta de implementación.- se propone la priorización de herramientas open source y asume costes asociados a instalación y configuración. Licencias soportadas por comercios.
- Se definirá (no dice si en oferta o no) un plan de seguimiento y valoración efectiva que contemplará al menos 3 meses desde la implementación. - define una serie de KPIs para seguimiento. Realiza el seguimiento en 6 meses
- “Propuesta de implementación” y “Plan de Seguimiento” aprobados previamente por Diputación.
- En **OFERTA** se incluirá el protocolo de seguimiento que utilizarán en caso de adjudicatarias. Enumera y describe brevemente el protocolo de seguimiento: Monitoreo inicial (revisión de la implementación y capacitación adicional)/ Seguimiento mensual (encuestas de satisfacción, revisión de datos de uso, asistencia técnica)/ Evaluación final (informe de resultados, recomendaciones y plan de



mantenimiento). Define también las etapas que contiene el plan de contingencia que podría ser suficiente para mitigar las incidencias.

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- En **OFERTA** incluirán estructura operativa del servicio indicando número de personas y perfil profesional. - **No se incluye**
- Se identificará claramente el Responsable del Proyecto.- no se identifica
- La ADJUDICATARIA presentará plan de seguimiento y control incluyendo:
 - o Detalle de trabajos a realizar
 - o Cronograma
 - o Posibles afecciones
 - o Medidas de mitigación
 - o Debe garantizar la calidad de los trabajos
 - o Ajustarse a la planificación establecida.

ENTREGABLES:

La ADJUDICATARIA con anterioridad de 15 días a la finalización del contrato:

- Modelo de encuesta empleado.
- Resultados de la encuesta a cada uno de los comercios, incluyendo un cuadro resumen.
- Guía/Manual de herramientas TIC y del flyer resumen.
- Protocolo de selección de comercios.
- Informe de solicitudes TIC solicitadas por los negocios.
- Informe detallado del proceso de selección.
- Propuesta de implementación detallada.
- Informe de cada una de las implementaciones.
- Informe de seguimiento de las herramientas implementadas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Grado de definición de las herramientas TIC. 10 puntos

- definición realizada de la guía/manual a elaborar, - enumera y describe brevemente
- resultados obtenidos en los casos de éxito, - **no menciona casos de éxito**
- variedad y tipología de las herramientas propuestas, - **no propone herramientas concretas**
- procedimiento de implementación definido. - **no define claramente un procedimiento de implementación** salvo que se priorizarán herramientas open source. Sí define KPIs pero son para medición de resultados. Y define plan de seguimiento.



Calidad técnica de la memoria. 15 puntos

- calidad de los contenidos incluidos en la oferta, - **escasos**, pero suficientes en los apartados a los que da respuesta.
- experiencia transmitida a través de la propuesta ofertada, - **al no entrar en detalles de las herramientas propuestas no se puede valorar positivamente la experiencia.**
- recursos aportados, - **no aporta recursos**
- resultados esperados tras ejecutar el alcance de los trabajos, - **no define**
- consideración de los diferentes colectivos afectados, - **no identifica**
- coherencia de la oferta, - oferta coherente
- herramientas para el seguimiento de los trabajos realizados.- propone un plan de seguimiento completo, aunque la descripción es básica.

VALORACIÓN Y CUADRO RESUMEN

	ECM	IDEL	NIMORAMA
Grado definición herramientas TIC. 10 Puntos			
definición realizada de la guía/manual	3	2	1
casos de éxito	2	0	0
herramientas	3	1	0
procedimiento de implementación	1	3	2
	9	6	3
Calidad técnica de la memoria.15 puntos			
calidad contenidos	4	3	2
experiencia transmitida	1	1	1
recursos aportados	1	1	1
resultados esperados	1	1	0
consideración colectivos afectados	1	1	0
coherencia de la oferta	2	2	2



seguimiento trabajos	3	1	2
	13	10	8
TOTAL	22	16	11

A la vista de todo lo expuesto hasta el momento, se propone la siguiente puntuación de las tres ofertas valoradas:

ECM: 22 puntos

IDEL: 16 puntos

NIMORAMA: 11 puntos

