

INDICE

1. **Objeto y alcance.**
2. **Características del servicio.**
3. **Contenido del servicio.**
4. **Perfil Agentes de Digitalización.**

Elaborado Responsable técnico del contrato: Narciso Samaniego Moreno Director del Área. Área: Competitividad	Aprobado Órgano de contratación: Comisión de Contratación II. José Miguel Sánchez Muñoz. Secretario General Área: Secretaría General	Fecha: 16/11/2020 Págs. 1 de 4
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la regulación de los aspectos técnicos de la contratación del servicio de DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD, según los criterios y el período que determina el Pliego de Condiciones de Licitación.

El Proyecto de Apoyo y Digitalización del Comercio de Proximidad se describe en el Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Cámara de Zaragoza, el 27 de julio de 2020, publicado en la web del Ayuntamiento y de la Cámara, en el que se describen los objetivos específicos cualitativos y cuantitativos.

El objeto del contrato es la contratación del Servicio de Digitalización del Comercio de proximidad, excluido el comercio de alimentación, que comprenderá el diagnóstico y formación individualizada, la digitalización de los productos para su oferta en el canal online que complementa al canal físico, impulsando la digitalización del comercio como elemento clave para mejorar la competitividad del sector y el fomento de la innovación comercial, la adopción del comercio electrónico mediante plataformas Marketplaces, y la adaptación a los nuevos hábitos de consumo marcados por una sociedad digitalizada mediante la capacitación en habilidades comerciales online, y que a su vez, permita la dinamización y revitalización de las ventas en las zonas comerciales de la ciudad.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El Proyecto está orientado a capacitar al comercio de proximidad para participar en Marketplaces, articulando dicha capacitación a través de la figura de los denominados “Agentes de Digitalización”.

La empresa especializada que preste el servicio y desarrolle la estrategia de captación, formación y digitalización prevista en el Proyecto deberá:

- ✓ Realizar diagnósticos individualizados de los establecimientos para diseñar su estrategia digital, y prescribir medidas de carácter estratégico con proyección omnicanal, se estima una asistencia técnica de al menos 5 horas por comercio.
- ✓ Digitalizar un escaparate de productos, de un mínimo de 50 productos con imágenes de tamaño y calidad prescrita, y descripción técnica de al menos 150 caracteres con parámetros SEO original. Se estima una asistencia técnica de al menos 10 horas por comercio.
- ✓ Impartir la formación necesaria para la adhesión y desarrollo de negocio en plataformas de venta online, en su gestión y en la logística de pedidos, se estima una formación presencial y apoyo de la formación mediante plataformas de elearning de al menos 5 horas.

Por tanto, se estima una dedicación del Agente de Digitalización de 20 horas por comercio.

- ✓ Seleccionar las plataformas Marketplace más convenientes para la adhesión a las mismas y gestionar el alta en al menos una de ellas, cuyo importe anual no supere 500€ (+IVA) que será bonificado por el presente Proyecto.
- ✓ Facilitar el acceso a los programas formativos en las plataformas online o en formato presencial previsto en el Proyecto, con un Programa de formación transversal sobre comercio electrónico que será gestionado por la entidad adjudicataria de dicha acción.

De igual modo, la Oficina de Digitalización coordinará la participación en eventos y actividades de networking entre los comercios, y gestionará la financiación de las cuotas de entrada y permanencia en plataformas_marketplaces con un límite de 500€ +IVA por comercio.

3. CONTENIDO DEL SERVICIO.

El servicio para cada comercio digitalizado deberá:

- ✓ Contener el informe tipo del diagnóstico y medidas propuestas para el comercio, y se deberá incluir en la justificación la rúbrica del comercio asesorado.
- ✓ Incluir el plan de asesoramiento en fotografía y descripción de la ficha de producto, y deberá incluir en la justificación la rúbrica del comercio con el cumplimiento del objetivo mínimo de 50 productos digitalizados y publicados en el Marketplace elegido.
- ✓ Incluir el plan formativo para el uso de las diversas plataformas Marketplaces que hayan sido seleccionadas en el diagnóstico, y deberá incluir en la justificación la rúbrica del comercio con la selección del Marketplace al que se ha adherido y, en su caso, el importe o cuota de adhesión hasta 500€/año (+IVA) así como las horas previstas en la tutorización.
- ✓ Contener el procedimiento de adhesión al Marketplace seleccionado. Para la justificación de la acción se deberá aportar la relación de comercios adheridos a cada Marketplace, comunicándose mensualmente a la Oficina de Digitalización, con el importe bonificado que será transferido por la Oficina de Digitalización a las entidades adjudicatarias o Marketplaces seleccionados.

4. PERFIL AGENTES DE DIGITALIZACIÓN.

Los Agentes de digitalización deberán contar con el siguiente perfil profesional:

- ✓ Aptitudes comerciales, valorable experiencia en ventas.
- ✓ Orientación al cliente y resultados.
- ✓ Conocimientos de marketing digital y de e-commerce; plataformas de CMS.
- ✓ Conocimientos del paquete Office y entorno Google (Gmail y Agendas).
- ✓ Trabajo colaborativo, trabajo en equipo.
- ✓ Adaptabilidad, flexibilidad y capacidad resolutive.
- ✓ Formación en FP en informática / gestión comercial / administración u otros.
- ✓ Capacidad de comunicación, empatía y habilidad para gestionar una cartera de clientes.

Para cualquier aclaración o duda relacionada con este Pliego de Prescripciones Técnicas, pueden dirigirse a Narciso Samaniego Moreno, por email a nsamaniego@camarazaragoza.com. Las preguntas y respuestas serán publicadas en la web en el perfil del contratante.

CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ZARAGOZA