

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA OFICINA VIRTUAL PARA LA OFICINA ACELERA PYME DE A CORUÑA. SOPORTE A PYMES Y ACCIONES DE ESTÍMULO DE DEMANDA TECNOLÓGICA

CONDICIONES TECNICAS

EXPEDIENTE	2020/0920/00091638/Oficina virtual, soporte digital
TÍTULO	Servicio de creación y mantenimiento de una oficina virtual para la Oficina Acelera Pyme de A Coruña. Soporte a pymes y acciones de estímulo de demanda tecnológica
PROYECTO FINANCIADO POR LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES DENTRO DE LA CONVOCATORIA DE AYUDAS 2020 PARA LA CREACIÓN DE LA RED DE OFICINAS ACELERA PYME	
 <p>Fondo Europeo de Desarrollo Regional <i>"Una manera de hacer Europa"</i></p>	

ÍNDICE

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO creación y mantenimiento de una oficina virtual para la Oficina Acelera Pyme de A Coruña. Soporte a pymes y acciones de estímulo de demanda tecnológica	1
CONDICIONES TECNICAS	1
1. OBJETO DEL CONTRATO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Datos del proyecto	3
1.3. Normativa de aplicación	4
1.4. Tareas del proyecto.....	4
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO	5
2.1. Paquete de Trabajo 01. Articulación y Puesta en marcha de una Oficina Virtual.....	5
2.2. Paquete de Trabajo 02: Soporte a pymes, emprendedores y autónomos a través de una oficina Virtual	6
2.3. Paquete de trabajo 03: fomento de la transformación digital.....	7
2.4. Paquete de trabajo 04: estímulo de la demanda	8
3. EQUIPOS Y MEDIOS DE TRABAJO	8
4. PLAZO Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS	8
5. PRESUPUESTO	9
5. PAGO	9
6. sobre la finalización y garantías de los trabajos.....	9

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. ANTECEDENTES

La Fundación Instituto Tecnológico de Galicia (en adelante ITG) ha resultado beneficiaria de una ayuda Red.es para gestionar su Oficina AceleraPyme en Galicia y asesorar a las empresas en su proceso de transformación digital. Durante el proyecto, este proceso de asesoramiento se realizará tanto de manera presencial en la oficina física ubicada en la sede en A Coruña, como también de forma virtual a través de la página web acelerapyme.itg.es.

La Oficina AceleraPyme, en adelante e indistintamente OAP, de ITG contempla, la realización de 54 servicios de orientación tecnológica o de ayudas a la digitalización a 54 Pymes; la celebración de seminarios y talleres de capacitación tecnológica a 450 asistentes de Pymes y la difusión a más de 3.000 Pymes de toda Galicia.

Sobre las Oficinas AceleraPyme:

Las Oficinas Acelera Pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan con un presupuesto global de 8 millones de euros, de los cuales Red.es aportará 6,3 y las entidades beneficiarias el resto. Las actuaciones están cofinanciadas con fondos FEDER de la Unión Europea, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 (POPE) bajo el lema "Una manera de hacer Europa".

1.2. DATOS DEL PROYECTO

Código Operación:	C009/20-ED
Operación:	CONVOCATORIA DE AYUDAS 2020 PARA LA CREACIÓN DE LA RED DE OFICINAS ACELERA PYME
Programa Operativo:	Programa Operativo Plurirregional de España (POPE)
Organismo Intermedio:	Entidad Pública Empresarial Red.es
Organismo con Senda Financiera:	Entidad Pública Empresarial Red.es
Objetivo Específico:	OE221 – OE020201 "Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española"
Prioridad de Inversión:	2b (PI0202) "Desarrollo de productos y servicios de TIC, comercio electrónico y una mayor demanda de TIC."
Actuación en la que se enmarca:	003 - Actuaciones para incentivar el uso de las TIC y el emprendimiento.
Categoría de intervención:	CI081/CE082 "Servicios y aplicaciones de las TIC para las PYME (incluidos los negocios y el comercio electrónicos y los procesos empresariales en red), laboratorios vivientes, ciber-emprendedores y empresas emergentes basadas en TIC)"
N.º. del Expediente:	2020/0920/00091638
Título del proyecto:	OFICINA ACELERA PYME DE A CORUÑA
Fecha de inicio-fin	04/05/2021-04/05/2023

1.3. NORMATIVA DE APLICACIÓN

El Proyecto se enmarca dentro de la operación CONVOCATORIA DE AYUDAS 2020 PARA LA CREACIÓN DE LA RED DE OFICINAS ACELERA PYME, por lo que los servicios a contratar se adecuarán a las Bases Reguladoras de dicha convocatoria, publicadas en el BOE:

- Orden ECE/1301/2019, de 17 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas por la Entidad Pública Empresarial Red.es, M.P., a programas para el desarrollo del emprendimiento tecnológico y la demanda tecnológica, en el marco de la Acción Estratégica de Economía y Sociedad Digital del Programa Estatal de I+D+i orientada a retos de la sociedad

1.4. TAREAS DEL PROYECTO

Con la implantación de OAP de A Coruña se pretende impulsar la adopción de tecnologías digitales por parte de las empresas ayudando en su transformación digital, y, con ello, la transformación de la economía y de la sociedad gallega hacia un entorno digital en A Coruña, como núcleo de la transformación y con amplificación hacia toda la región de Galicia.

En concreto la OAP de A Coruña pondrá a disposición de cada empresa un itinerario de digitalización en cuatro fases:

- 1) Sensibilización sobre las ventajas de las tecnologías TIC y captación del beneficiario;
- 2) Análisis del estado de digitalización;
- 3) Diagnóstico y plan personalizado de digitalización de la PYME;
- 4) Acompañamiento para incrementar la incorporación de tecnología TIC en la empresa.

Los servicios de la OAP de estarán enfocados a 10 Tecnologías Facilitadoras:

1. **Conectividad.** Tanto fija como móvil para comunicarse con clientes, proveedores, administraciones, etc administraciones, etc.
2. **Plataformas de gestión multicanal,** como un CRM por ejemplo.
3. **Aplicaciones digitales de gestión.** Aquellas que persigan la automatización de trámites y gestiones.
4. **Puestos de trabajo digitales,** integrando componentes de movilidad. Para ser eficaces y reducir tiempos muertos o inactivos.
5. **Copias de seguridad en la nube.** Para garantizar la recuperación en caso de ciberataques o pérdidas de información.
6. **Presencia y ventas online.** Imprescindible tener una página web y vender los productos a través de internet para poder ampliar los clientes potenciales y fortalecer las relaciones con ellos.
7. **Dispositivos para digitalizar locales.** Maximizar el conocimiento del cliente por los productos o los servicios ofrecidos, así como personalizar su atención y oferta.
8. **Aplicaciones de seguridad.** Para proteger la información y mantener el correo electrónico a salvo.
9. **Plataformas IoT,** servicios de Big Data e Inteligencia Artificial (IA). La finalidad es la de ahorrar costes en determinadas actividades. Entre ellas destaca la recogida automática de información, vídeovigilancia, atención de dispositivos, etc.
10. **Business Intelligence.** Se trata de mejorar la gestión mediante técnicas de transformación de datos en procesos de información relevantes para la evolución del negocio

El proyecto para la puesta en marcha e implementación de la OAP de A Coruña se ha planteado en un horizonte temporal de 24 meses, con actuaciones orientadas a alinear, de manera eficiente, el conocimiento y la tecnología disponible con las necesidades del tejido empresarial y del mercado gallego, destacando:

- Puesta en marcha de la oficina física y virtual
- Soporte a pymes, emprendedores y autónomos a través de una oficina física
- Soporte a pymes, emprendedores y autónomos a través de una oficina virtual
- Fomento de la transformación digital
- Estímulo de la demanda tecnológica.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

Los trabajos a desarrollar en el ámbito del presente contrato y que afectan a las actuaciones son los siguientes:

- Puesta en marcha de la oficina virtual
- Soporte a pymes, emprendedores y autónomos a través de una oficina virtual
- Fomento de la transformación digital
- Estímulo de la demanda tecnológica

La descripción de los servicios, en el marco de cada actuación o paquete de trabajo, se describe a continuación.

2.1. PAQUETE DE TRABAJO 01. ARTICULACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA OFICINA VIRTUAL

Objetivo

El objetivo de esta tarea es la puesta en marcha de la oficina virtual, así como a la metodología de soporte para su funcionamiento, seguimiento de las acciones e integración con la oficina física.

La oficina virtual alojará la web, la celebración de jornadas virtuales, y la resolución de consultas bien de manera telefónica, o por correo electrónico; cuando estas consultas requieran un análisis en profundidad serán escaladas a la oficina física para la elaboración de un diagnóstico y plan de actuación; además, la oficina virtual derivará a la oficina física cuando se requiera la realización de reuniones presenciales con las pymes en la sede de la OAP.

La web será suministrada por ITG, y contará, entre sus funcionalidades: contenidos, noticias, calendario de actividades e inscripción, formularios para soporte a servicios de la oficina (inscripción a jornadas, recepción de consultas), o chatboot; además, contará con enlace a una herramienta de autodiagnóstico digital para las pymes.

Los servicios, por tanto, prestados desde la OAP virtual son: generación de contenidos, difusión de actividades y servicios de la OAP, celebración de seminarios virtuales, resolución de dudas y soporte al autodiagnóstico.

La metodología a desarrollar debe contar con soporte tecnológico adecuado para facilitar en todo momento el seguimiento de las acciones llevadas a cabo con los usuarios de la OAP (Pymes) ; es decir, el registro de usuarios, y las acciones en las que participan (jornadas, formación, asesoramiento, consultas,...), así como indicadores.

Además, se desarrollará una metodología de trabajo para los distintos servicios.

Las acciones a desarrollar, son objeto de las siguientes tareas.

Tareas

- Propuesta Organizativa de la Oficina Virtual
- Metodología de trabajo de la Oficina Virtual, incluyendo flujos de trabajo, niveles de calidad de servicio, seguimiento técnico económico específico de la oficina virtual, indicadores y herramientas de soporte

- Metodologías específicas para cada servicio, incluyendo flujos de trabajo, niveles de calidad de servicio, indicadores y herramientas de soporte.

Entregables Mínimos:

- Manual de usuario de la oficina virtual
- Metodología de trabajo de la oficina virtual
- Metodología por servicio: generación de contenidos, difusión de actividades y servicios de la OAP, celebración de seminarios virtuales, resolución de dudas.

2.2. PAQUETE DE TRABAJO 02: SOPORTE A PYMES, EMPRENDEDORES Y AUTÓNOMOS A TRAVÉS DE UNA OFICINA VIRTUAL

Objetivo

El objetivo de esta tarea es el de dar soporte y seguimiento a las pymes y usuarios que se dirijan a la oficina virtual de la OAP a través de los canales telefónicos y/o telemáticos habilitados para tal fin, lo cual se llevará a cabo resolviendo dudas sobre la propia oficina y sus actividades, bien escalando las mismas al responsable de la OAP para, en ese caso, articular la respuesta más adecuada a las necesidades del usuario; además, se llevará el registro de los servicios prestados a pymes y usuarios (identificación, clasificación, y servicio/s que se le prestan), así como el seguimiento de la calidad de las acciones de soporte llevadas a cabo.

Las consultas podrán ser recibidas bien a través de consultas telefónicas, bien a través de formularios que se desplieguen en la web del proyecto e incluso su chatbot; el tiempo de respuesta para la resolución de dudas será de 24 horas.

Todas las demandas de servicio de los usuarios serán registradas y evaluado el nivel de calidad.

La oficina virtual y sus actividades, como parte de la OAP serán adecuadamente difundidas, con el fin de llegar al mayor número de destinatarios.

Tareas

- Seguimiento de usuarios conforme a la metodología de trabajo de la Oficina Virtual (ver paquete de trabajo 01)
- Propuesta metodológica de autodiagnóstico; es decir, de consultas específicas para evaluar el nivel tecnológico de cada una de las tecnologías expuestas en el apartado 1.4 en las pymes y que éstas puedan disponer de un informe de situación.
- Colaboración en la definición del autodiagnóstico digital e informe de situación conforme a la metodología definida
- Soporte a la resolución de dudas en los ámbitos relacionados con el listado de tecnologías incluido en el apartado 1.4 del presente documento, mediante canales telemáticos así como en consultas sobre ayudas a la digitalización.
- Coordinación con la oficina física.
- Propuesta de contenidos para la oficina virtual a desarrollar para contribuir a los objetivos de la OAP (véase apartado 2.3. del presente pliego).
- Desarrollo de contenidos para la web de la OAP, relacionados con ayudas a la digitalización y con las tecnologías expuestas en el apartado 1.4. Se elaborará al menos, 1 contenido por cada una de las tecnologías expuestas, con una extensión en torno a las 1.000 -1500 palabras.
- Creación y actualización periódica de un listado de FAQs relacionado con las tecnologías expuestas en el apartado 1.4.

- Elaboración de una base de datos de destinatarios de Galicia, potenciales usuarios de la OAP y sus asociaciones de al menos 3.000 registros.

Entregables Mínimos:

- Propuesta de contenidos.
- 1 contenido por tecnología (1000- 1.500 palabras como referencia).
- Elaboración de noticias, para incorporación de la web de la OPA sobre las actividades llevadas a cabo por la Oficina virtual (1 al mes mínimo).
- Registro de actividades e informe de seguimiento mensual.
- Base de datos para difusión (3000 registro de usuarios potenciales y sus asociaciones).
- Difusión de las actividades
- Listado de FAQs sobre las tecnologías relacionadas en el apartado 1.4. y actualización periódica.

2.3. PAQUETE DE TRABAJO 03: FOMENTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Objetivo

El objetivo de esta actuación es fomentar la transformación digital en las empresas, a través de jornadas, eventos y talleres de trabajo.

El número de asistentes a las jornadas de este paquete de trabajo y el de fomento de la demanda, debe superar los 450 asistentes.

Tareas

- Propuesta de, al menos, 20- sesiones, con tres posibles ponentes/expertos de distintas entidades sobre digitalización para pymes, de las cuales, los responsables de la OAP podrán seleccionar al ponente para llevarlas a cabo.
- Organización y difusión de un conjunto de sesiones seleccionadas, de entre las 20 propuestas y aprobadas por la dirección de la OAP, hasta lograr un objetivo mínimo de audiencia de 175 asistentes. Las temáticas estarán relacionadas con la digitalización, las tecnologías expuestas y/o ayudas.
- Difusión de los servicios de la OAP (contenido, consulta, jornadas y autodiagnóstico) a, al menos 3.000 destinatarios y colaboración de contenidos para la difusión en distintos canales (web OAP, o redes sociales).
- Colaboración activa en la difusión de otros eventos, talleres y servicios organizados desde la OAP.
- Seguimiento de actividades, de las demandas de servicio de los usuarios y de la prestación de los servicios, así como el adecuado registro de las mismas conforme la metodología definida.
- Se mantendrá, además, una relación, en fichero digital, de las ayudas de la Administración Central y Autonómica relacionada con la digitalización (incluidas también aquellas orientadas a la adquisición de herramientas software o aquellas relacionadas con las tecnologías expuestas en la sección 1.4), que se actualizará mensualmente.
- Se mantendrá, con revisión bimensual, un listado de preguntas frecuentes FAQs.

Entregables Mínimos

- Propuesta de al menos 20 sesiones virtuales.
- Organización y difusión de las sesiones virtuales seleccionadas con los criterios de asistencia mínima establecidos anteriormente
- Material de difusión de servicios de fomento de la digitalización.
- Publicación de los talleres y seminarios en canal de Youtube enlazable desde la Oficina Virtual.
- Seguimiento e informe mensual de actividades.

2.4. PAQUETE DE TRABAJO 04: ESTÍMULO DE LA DEMANDA

Objetivo

El objetivo de esta actuación es el de favorecer la digitalización de las empresas facilitando el acceso a proveedores de soluciones, los encuentros entre proveedores y usuarios de la OAP y el acceso al abanico de ayudas nacionales y autonómicas (Galicia) existentes para la digitalización.

Tareas

- Creación de una cartera de proveedores y expertos (al menos tres por cada una de las tecnologías recogidas en el apartado 1.4).
- Organización de talleres de trabajo con usuarios de la OAP y proveedores con al menos 50 asistentes participantes
- Seguimiento de asistentes, desde la fase de difusión a la de cierre de los talleres.
- Atención y seguimiento de las consultas originadas durante y tras la jornada, dirigidas a la Oficina Virtual y coordinación con la Oficina Física, si fuera necesario, siguiendo los formularios creados para tal fin.
- Identificación de ayudas.
- Generación de FAQs de ayudas.
- Propuesta para el Soporte a las Pymes para la Presentación de ayudas: propuesta de alcance.
- Soporte a la presentación de ayudas conforme a la propuesta indicada.
- Resolución de dudas sobre ayudas a la digitalización (incluida adquisición de tecnologías).
- Elaboración de apartados específicos sobre ayudas en los informes de diagnóstico que se le realicen a las Pymes que accedan a este servicio (máximo 54).

Entregables mínimos

- Listado de proveedores de servicios en la región (al menos 3 por tecnología).
- Listado de ayudas regionales, nacionales e internacionales para la transformación digital.
- Listado de FAQs.
- Resolución de dudas sobre ayudas a la digitalización.
- Informes específicos sobre ayudas en el marco de los 54 diagnósticos a desarrollar
- Informe de seguimiento mensual.

3. EQUIPOS Y MEDIOS DE TRABAJO

ITG pondrá a disposición la web de soporte a la oficina virtual, que soportará: noticias, enlace con redes sociales, eventos, consulta. Facilitará también, así como la normativa de publicidad y logotipos facilitados por RED.ES; el resto de medios materiales y técnicos necesarios para el desarrollo de las actividades del proyecto serán proporcionados por el contratista.

4. PLAZO Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS

El contratista realizará una propuesta de plan de trabajo que será revisada y aprobada por ITG en el primer mes desde la adjudicación del contrato.

El plan de trabajo deberá incorporar un plan de entrega de los entregables y actividades relacionadas en los apartados anteriores.

Todos los entregables se facilitarán en formatos editables y seguirán la normas de publicidad del programa, incluyendo mención expresa a la financiación y los logotipos asociados.

El periodo de ejecución será desde la adjudicación hasta el 04/05/23.

5. PRESUPUESTO

El precio total del contrato no podrá superar el precio base de licitación y su importe será distribuido entre las distintas verificaciones periódicas necesarias, y su distribución entre los distintos paquetes de trabajo será el siguiente:

Código	Descripción	Importe
PT-01	ARTICULACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA OFICINA VIRTUAL	2.250,00 €
PT-02	SOPORTE A PYMES, EMPRENDEDORES Y AUTÓNOMOS A TRAVÉS DE UNA OFICINA VIRTUA	45.500,00 €
PT-03	FOMENTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	42.250,00 €
PT-04	ESTÍMULO DE LA DEMANDA	36.666,67 €
	TOTAL	126.666,67 €

IVA e impuestos NO Incluidos

5. PAGO

El pago de los trabajos se realizará contra factura tras certificación de avance o resultados.

El primer pago se realizará tras la consecución del 50% de los resultados. El segundo, a la finalización.

6. SOBRE LA FINALIZACIÓN Y GARANTÍAS DE LOS TRABAJOS

El contratista deberá colaborar con ITG en las aclaraciones requeridas por RED.Es respecto a la ejecución de los trabajos que haya llevado a cabo, contemplados en esta licitación durante la ejecución del proyecto y el periodo de revisión posterior del organismo gestor de la ayuda (RED.ES).

Además de la información entregada, mantendrá copia de la misma en sus propios repositorios.