



Financiado por la Unión Europea
Europako Batasunak Finantzatua
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



Informe Técnico de valoración de los criterios sometidos a juicios de valor para la contratación de un programa de aceleración de comercialización digital para empresas de actividades turísticas en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado con fondos de la Unión Europea – Next Generation EU

Dirección de Tecnologías de la Información y Digitalización

Noviembre de 2024



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

Índice

Objeto.....	2
Criterios Cualitativos (Hasta 50 puntos)	2
Ofertas Presentadas	3
Mr Plan Accelerator	3
A.1. Adecuación del programa y propuesta de coordinación (Hasta 10 puntos)	3
A.2. Propuesta de formación y acompañamiento (Hasta 10 puntos):	4
A3. Solución tecnológica propuesta (Hasta 25 puntos):.....	4
A4. Mejoras que complementen el programa (Hasta 5 puntos):	5
Total Mr Plan Accelerator:	5
Resumen de puntuaciones	5

Objeto

Es objeto del presente Pliego el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos y económicos en la contratación para la coordinación e implementación de un programa piloto de aceleración de comercialización digital de empresas turísticas que incluya su formación y acompañamiento en la implementación de soluciones digitales que permitan la incorporación de las mismas a la comercialización digital directa e intermediaria, con un impacto directo en la competitividad en el mercado. El programa a desarrollar por la empresa adjudicataria se orientará preferentemente a las empresas de actividades turísticas, pero habrá de tener en cuenta la posible entrada al programa de empresas de otros sectores, atendiendo al número de demandas, y priorizando, en todo caso, las de actividades turísticas.

Constituye también el objeto del presente contrato la evaluación del impacto que la implementación de las soluciones piloto haya tenido en las empresas participantes, con el objetivo de analizar el potencial de escalabilidad y su repercusión en la comercialización de productos a largo plazo, mediante la realización de un informe final de la actuación.

Criterios Cualitativos (Hasta 50 puntos)

A1 Adecuación del programa y propuesta de coordinación (Hasta 10 puntos)

En el presente apartado se valorará:

El número de empresas que podrán incluirse en el programa (2 puntos);

La propuesta de captación de dichas empresas (2 puntos);

Las etapas de aceleración propuestas (2 puntos);

La metodología de aceleración ofertada (2 puntos);

Los medios personales que se pondrán a disposición del programa (formación y experiencia en programas similares) (1 punto); así como

El número de horas dedicadas al programa de dichas personas para formación y mentoría (1 punto).

A2. Propuesta de formación y acompañamiento (Hasta 10 puntos)

Se valorará que el programa de formación sea participativo, dinámico y muy concreto (2 puntos), recogiendo formación genérica de comercialización online (2 puntos) y, principalmente, formación específica para sacar el máximo rendimiento a la solución tecnológica propuesta (2 puntos).

Así mismo, se valorará la profundidad del acompañamiento propuesto para la resolución de problemas (2 puntos), pero también como mentoría y seguimiento del correcto aprovechamiento del sistema de comercialización (2 puntos).

A3. Solución tecnológica propuesta (Hasta 25 puntos)

En el presente apartado se valorará:

La capacidad técnica de la herramienta propuesta (5 puntos);

La cantidad de servicios incluidos en la plataforma por encima de los mínimos requeridos (5 puntos);

Su implantación en el mercado (esto es, el número de empresas que usan esa herramienta y el número de reservas anuales que gestionan por encima) (5 puntos);

Las actualizaciones del sistema para adecuarse a los cambios del mercado (5 puntos);
y

El alcance horario y diario del servicio de asistencia técnica y resolución de incidencia (5 puntos).

A4. Mejoras que complementen el programa (Hasta 5 puntos)

Se valorarán aquellas ofertas que complementen el programa, aportando valor a la comercialización online, la obtención de datos de contratación de reservas (1 punto) a la integración y difusión de esta oferta en www.visitnavarra.es (1 punto), sin que requiera cambios estructurales en la página web, o la consultoría previa de necesidades que aporte un diagnóstico de situación (1 punto) u otras mejoras planteadas por la empresa (2 puntos).

Ofertas Presentadas

Se ha presentado una oferta dentro del plazo establecido para ello:

- UTE – MR. PLAN ACCELERATOR

Se ha analizado la documentación de los solicitantes con el siguiente resultado para cada una de ellas:

Mr Plan Accelerator

A.1. Adecuación del programa y propuesta de coordinación (Hasta 10 puntos)

El resultado de la valoración del criterio cualitativo “A.1 Adecuación del programa y propuesta de coordinación” obtiene una valoración de 9 puntos de un total de 10 puntos posibles. En los siguientes apartados se desglosa la puntuación por los diferentes elementos de valoración:

Con relación al número de empresas que podrán incluirse en el programa, se decide conceder los 2 puntos de este apartado ya que al ser la única propuesta presentada es la que mayor número de empresas propone.

En cuanto a la propuesta de captación de dichas empresas, se decide otorgar los 2 puntos de este apartado ya que la oferta recoge la organización de una jornada para difusión del programa, así como acompañamiento en la captación de empresas y formularios para la inscripción, así como refuerzo telefónico si no se llega al número de empresas previsto.

Respecto a las etapas de aceleración propuestas se considera que las 4 etapas clave propuestas aseguran una correcta adopción de la tecnología y capacitación de las empresas por lo que se le concede los 2 puntos previstos.

Con relación a la metodología de aceleración ofertada, la sistemática de trabajo ofertada, centrada en la personalización e individualización se considera especialmente adecuada para conseguir los objetivos del programa y disponer de una atención individual de calidad por lo que se le concede los 2 puntos previstos.

En cuanto a los medios personales que se pondrán a disposición del programa se considera que los perfiles ofertados corresponden a las necesidades del programa por lo que se le concede 1 punto, sin embargo, al no mencionar en la propuesta el número de horas de dedicación de cada persona del equipo, no se puntúa este apartado

A.2. Propuesta de formación y acompañamiento (Hasta 10 puntos):

El resultado de la valoración del criterio *cualitativo* "A.2 Propuesta de formación y acompañamiento" obtiene una valoración de 8 puntos sobre el total de 10 puntos posibles. En los siguientes apartados se desglosa la puntuación por los diferentes elementos de valoración:

En la valoración del dinamismo y participación del programa de formación, se decide no otorgar ningún punto ya que no se detalla en la propuesta las metodologías concretas de participación y dinamismo para las formaciones.

En cuanto a formación genérica de comercialización on line, se considera que el programa presentado recoge adecuadamente esta formación por lo que se otorga los 2 puntos previstos. Igualmente se otorgan los 2 puntos previstos para el programa de formación específica para sacar el máximo rendimiento a la solución tecnológica ya que se considera que el programa presentado recoge todos los elementos necesarios para garantizar una correcta formación.

Respecto al sistema de mentorización propuesto se decide otorgar los 2 puntos posibles ya que su propuesta de mentorías cumple con los requisitos y es la más completa presentada.

En cuanto a la profundidad del acompañamiento propuesto, se mejora el mínimo exigido de una mentoría trimestral, ofertando que ésta se realice de manera bimensual, por lo que se le otorgan los 2 puntos previstos en este apartado.

A.3. Solución tecnológica propuesta (Hasta 25 puntos):

El resultado de la valoración del criterio *cualitativo* "A.3 Solución tecnológica propuesta" obtiene una valoración de 25 puntos sobre el total de 25 puntos posibles. En los siguientes apartados se desglosa la puntuación por los diferentes elementos de valoración:

Respecto a la capacidad técnica de la herramienta ofertada se le otorgan los 5 puntos previstos ya que la solución técnica es una de las líderes del mercado y ofrece las garantías de actualización y seguridad necesarias para este programa.

En cuanto a la cantidad de servicios incluidos en la plataforma por encima de los mínimos requeridos, se considera que la propuesta incluye todos los servicios requeridos y, además, incluye el servicio extra de la gestión desde el dispositivo móvil por lo que se decide otorgar los 5 puntos en este apartado a la propuesta.

En relación con la implantación en el mercado se decide dar los 5 puntos ya que el número de reservas al año declaradas junto con la cantidad de empresas de diferentes áreas del turismo que usan la herramienta garantizan una amplísima implantación en el mercado, con crecimientos importantes en los últimos años.

Respecto a las actualizaciones del sistema, la propuesta se compromete a actualizar automáticamente todas las mejoras de desarrollo permanente que se realicen en el sistema y garantizan una mejora permanente y actualización de las mismas, por lo que se le concede los 5 puntos de este apartado.

Sobre el alcance horario y diario del servicio de asistencia técnica garantiza la atención de lunes a domingo en el horario requerido y pone a disposición de las empresas participantes un teléfono de incidencias por lo que se le otorgan los 5 puntos posibles.

A4. Mejoras que complementen el programa (Hasta 5 puntos):

El resultado de la valoración del criterio *cualitativo "A.4 Mejoras que complementen el programa"* obtiene una valoración de 3,5 puntos sobre el total de 5 puntos posibles. En los siguientes apartados se desglosa la puntuación por los diferentes elementos de valoración:

La propuesta ofrece un sistema para la evaluación de satisfacción del cliente para las empresas y el destino Navarra y también se plantea un plan de contingencia que se considera que complementa el programa.

Sin embargo, la propuesta de marketplace que hace la empresa no se considera mejora ya que el objetivo del proyecto es dotar a visitnavarra.es de actividades con reserva on line en vez de crear una plataforma paralela. Por este motivo se le conceden únicamente 3,5 puntos de los 5 posibles.

Total Mr Plan Accelerator:

La suma de la parte cualitativa es de 45,5 puntos sobre un total de 50 posibles para la propuesta de Mr Plan Accelerator.

Resumen de puntuaciones

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración de la oferta realizada, sobre un total de 50 puntos:

CONCEPTO	Puntos	UTE Mr. Plan Accelerator
1. Adecuación del programa y propuesta de coordinación	Hasta 10 puntos	9 puntos
2. Propuesta de formación y acompañamiento	Hasta 10 puntos	8 puntos
3. Solución tecnológica propuesta	Hasta 25 puntos	25 puntos
4. Mejoras que complementen el programa	Hasta 5 puntos	3,5 puntos
<u>TOTAL</u>	<u>50 puntos</u>	<u>45,5 puntos</u>

En Pamplona, a 8 de noviembre de 2024

Fdo. Puy Trigueros Labeaga

Especialista en gestión de proyectos

Fdo. Concepció Bergés Costa

Técnica de gestión de proyectos