

CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO Y POSTERIOR EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN PLAN FORMATIVO EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN DE NEGOCIOS HOSTELEROS (PROGRAMA RESTAURATE 2022).

Procedimiento: Abierto

Publicidad comunitaria: NO

Participación reservada a entidades de carácter social: NO

A. PODER ADJUDICADOR

1- Poder adjudicador: CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DE NAVARRA, S.L.U. (CEIN)

2- Departamento y área responsable de CEIN:

Licitación: Departamento Financiero. **Correo electrónico:** emendia@cein.es

Formación: Área de Creación. **Correo electrónico:** msanzo@cein.es

B. OBJETO DEL CONTRATO**1- Objeto del contrato**

Constituye el objeto de la presente licitación el contrato del **diseño y la posterior ejecución y seguimiento de un plan formativo en materia de digitalización de negocios hosteleros que contará con hasta 15 participantes.**

El objeto del plan formativo es facilitar el proceso de transformación digital de los negocios de hostelería de Pamplona, con soporte de asesoramiento y tutorización profesional en materia de herramientas digitales y proceso de digitalización que permita a los participantes:

- Conocer los beneficios, en cuanto al incremento de eficacia e ingresos, de incorporar dichas herramientas o iniciar el proceso de digitalizar su negocio.
- Informarse sobre las herramientas digitales del sector y ayudarles a valorar cuál es la que más les puede convenir.
- Acompañamiento en la concreción estratégica del plan de acción digital y apoyo en la aplicación de aquellas medidas que sean factible realizar durante el programa.
- Adquisición de criterios para evaluar resultados y poder tomar decisiones en clave de negocio.

En concreto se contratan los siguientes servicios:

1. Diseño y ejecución de un plan formativo compuesto por cursos de corta duración y de contenido concreto y práctico en materia de herramientas digitales y digitalización para negocios de hostelería de Pamplona.

A modo orientativo, el contenido que se considera de interés para éste plan formativo responde a las siguientes temáticas:

- Área de Marketing Digital: procesos y herramientas digitales:
 - Promoción y captación de clientes: para aumentar la visibilidad, aumentar las visitas, interacciones o comunicación con el cliente, conversión de las interacciones en reservas/ventas, etc.
 - Fidelización de Clientes: Adquisición de leads, campañas de fidelización, etc.
 - Servicios de valor añadido al cliente – Reserva, Carta Digital y Pagos.
- Comercio Electrónico- procesos y herramientas digitales para Take Away y Delivery.

El itinerario formativo y de asesoramiento ha de tener un componente práctico que permita que a su finalización los participantes hayan puesto en práctica lo visto y tengan resultados medibles que les permita valorar.

Se estima una duración aproximada de 55 horas formativas totales.

2. Tutorías individuales durante los cursos para facilitar la planificación y aplicación de acciones relacionadas con el contenido del curso en su negocio. Plan de acción y evaluación de resultados.

El itinerario comenzará con un diagnóstico de punto de partida a través de tutoría individual con el participante, para valorar la situación del negocio y del grado de madurez digital y expectativas. Un asesoramiento que les ayude a definir su plan de acción.

Se estima un total de 32 horas de tutoría.

3. Bolsa de horas para asesoramiento en herramientas digitales para la gestión y administración. Son muchas las herramientas tecnológicas que ofrece el mercado y resulta complicado evaluar la más adecuada. Para trabajar esta área se considera más adecuado ofrecer una bolsa de horas de asesoramiento que permita conocer en el caso de los negocios participantes de este asesoramiento en qué procesos se quiere digitalizar y ofrecer información sobre herramientas que existen en el mercado y una valoración sobre cuál es más conveniente en cada caso.

Se estima un total de 30 horas de bolsa de horas.

4. Apoyo en el diseño y participación de una jornada de presentación y apertura del programa denominada Workshop de presentación.

El programa se dará a conocer a través de un workshop de presentación, taller de 3 horas de duración que se celebrará de manera presencial con la siguiente agenda del día:

- Exposición sobre el escenario digital y las oportunidades que ofrece.
- Dinámica para que los participantes analicen su el punto de partida y de planteen qué áreas le gustaría trabajar que los objetivos le gustaría alcanzar.
- Presentación de los talleres digitales de la mano de los profesionales que los liderarán:
 - ¿Qué parte del proceso de digitalización se va a trabajar? ¿Qué objetivos se pueden alcanzar a través de este trabajo?
 - ¿Cuáles son los compromisos y requerimientos para llevarlo a cabo?
 - ¿Metodología y calendario?

Aspectos a tener en cuenta:

El objetivo es el desarrollo de un plan formativo compuesto por distintos talleres de corta duración de carácter eminentemente práctico y centrados en una temática o acción concreta.

La formación y el asesoramiento podrán combinarse entre presencial y online para favorecer la asistencia y seguimiento de los participantes. En caso de ser modalidad presencial se realizará en instalaciones del Ayuntamiento de Pamplona.

La estimación de las horas a incurrir por el licitador en cada apartado anterior es aproximada. Sólo se abonarán las horas de formación y tutorías efectivamente prestadas, pudiendo el licitador y CEIN llegar a un acuerdo para aumentar las horas de un tipo, disminuyendo las horas de otro, siempre y cuando el valor total no supere el importe máximo del contrato.

El horario de las sesiones formativas será los lunes prioritariamente, y lunes y miércoles para los cursos que se considere necesario. El horario de impartición será de 10h a 12h en caso de los cursos de mañana y de 17h a 19h en caso de decidir realizarlo en horario de tarde.

El plan formativo objeto de este contrato se desarrollará entre los meses de mayo y noviembre de 2022, teniendo presente para su planificación evitar aquellos momentos de mayor trabajo en el sector de la hostelería como (semana de sanfermines u otras fechas similares).

Los licitadores pueden hacer propuestas distintas sobre los servicios mencionados anteriormente si esto favorece los objetivos descritos, pero únicamente se podrá presentar una propuesta por cada licitador.

El Programa ResatauraTE en digital pone en el centro la figura del hostelero/a de Pamplona para impulsar su objetivo de facilitar el proceso de digitalización de sus negocios de hostelería por lo que en ocasiones ha tenido que adaptar contenidos y servicios a las necesidades reales de sus participantes. Esta flexibilidad será también requerida a la empresa proveedoras de los servicios de formación y asesoramiento, teniendo siempre presente que cualquier cambio sobre el programa aprobado será previamente acordado entre CEIN y la empresa proveedora del servicio sin perjuicio de esta última.

En lo no especificado en el presente documento deberá estarse a lo previsto en el Pliego de Condiciones Reguladoras de servicios, y sus documentos anexos disponibles en la Plataforma de Licitación Electrónica (PLENA).

2- División en lotes

☐ SÍ ☒ NO

- **Descripción de cada lote:**
- **Limitación a la participación:** No procede
- **Limitación a la adjudicación:** No procede
- **Justificación de la no división en lotes:**
La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato pudiera dificultar la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico. Asimismo, la naturaleza del objeto implica la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones.

3- CPV

- **Código CPV y descripción:**
80400000: Servicios de enseñanza para adultos y otros servicios de enseñanza
80500000 Servicios de formación

C. PRECIO DEL CONTRATO

1. Sistema de determinación del precio

- Tanto alzado: ☐
- Tanto alzado con precio cerrado (sin variación aún con modificaciones): ☐
- Precios unitarios: ☒
- Tarifas: ☐
- Otro sistema: ☐

2. Precio máximo de licitación

- **Precio máximo de licitación (IVA excluido): 14.975,00 €, correspondiente a 88 horas de formación y hasta 95 horas de tutoría, según lo indicado en el apartado B de las presentes Condiciones Particulares.**
- **El precio unitario máximo de licitación (IVA excluido): 100,00 € / hora para las horas de formación y 65,00 € / hora para las horas de tutoría.**

A todos los efectos se entenderá que en dicho precio se incluyen todos los costes directos, costes auxiliares, costes indirectos, gastos generales, así como el correspondiente margen o beneficio industrial, a lo largo de toda la eventual duración del contrato, a excepción del IVA correspondiente.

3. Revisión de precios

☐ SÍ ☒ NO

4. Financiación con Fondos externos

☐ SÍ ☒ NO

5. Forma de pago

El periodo de pago se establece en 30 días, tras la recepción de la factura.

Se admitirá la emisión de dos facturas; una primera factura al finalizar el desarrollo del plan formativo y una segunda factura al finalizar la ejecución del contrato.

6. Anticipos a cuenta

☐ SÍ ☒ NO

D. MODIFICACION DEL CONTRATO

- Modificación contrato según art. 114.3.b) de la LFCP, (circunstancia concreta, alcance, límites, % del precio del contrato al que pueden afectar, procedimiento de modificación):

☐ SÍ ☒ NO

- Modificación según el art. 114.3.c) de la LFCP, de alteración del precio por variación del número de unidades - que no precisa de tramitación de expediente de modificación, y que se contempla en el valor estimado, máximo 10% del precio de adjudicación del contrato.

☐ SÍ ☒ NO

E. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN**1. Duración total**

La duración total del contrato (redacción y ejecución del plan formativo descrito en el apartado B.1 de las presentes Condiciones Particulares) será desde el momento de la formalización del contrato y hasta completar la ejecución del plan formativo, que en cualquier caso no será más tarde del 30 de noviembre de 2022.

2. Lugar ejecución del contrato

Para la elaboración del plan formativo: Dependencias de la persona adjudicataria.

Para la ejecución del plan formativo, tutorías individuales, bolsa de horas para asesoramiento y Workshop de presentación: Combinación de presencial y online, siendo el lugar de la presencialidad en Pamplona.

F. VALOR ESTIMADO

Valor estimado total: 14.975,00.-€

G. GARANTIAS

No se requieren garantías.

H. SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA

Las personas licitadoras deberán acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato mediante la presentación de:

- Extracto fiel de las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil o en el Registro que, en su caso corresponda, referidas a los ejercicios 2019 y 2020.
- Los umbrales mínimos exigidos son:
 - o Cifra de negocios (volumen de ingresos) superior a 20.000 euros en cada año. CEIN podrá solicitar la relación de ingresos de los dos principales clientes que componen esta cifra para realizar las comprobaciones que considere oportunas.
 - o Patrimonio neto en 2019 positivo (o en caso de ser negativo, acreditación fehaciente de haber adoptado medidas durante el siguiente ejercicio para equilibrar el patrimonio).

Esta documentación se pedirá exclusivamente a la persona licitadora a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación.

I. SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL**EQUIPO DE TRABAJO**

Será requisito indispensable para poder acceder a la contratación, poner a disposición un equipo responsable de la ejecución del contrato que posea, como mínimo, los siguientes perfiles:

- Persona licenciada en comunicación, periodismo, o similar.
- Persona con formación en Digital Business.
- Persona con experiencia docente en la materia objeto del contrato, impartida en instituciones reconocidas (escuelas de negocio, universidades, estudios superiores, o similares).

El método de acreditación será mediante la presentación del curriculum vitae de los miembros del equipo de trabajo, pudiendo CEIN realizar las comprobaciones que considere oportunas para verificar la información de los documentos. Esta documentación se pedirá exclusivamente a la persona licitadora a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación.

J. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS PERSONAS LICITADORAS**Sobre B: OFERTA CUALITATIVA****PROPUESTA TÉCNICA**

Se presentará un documento de propuesta técnica, en formato .pdf, con un máximo de 15 páginas, que incluirá como mínimo los siguientes puntos:

1. Propuesta de diseño y ejecución de un plan formativo, incluyendo la metodología a utilizar, compuesto por cursos de corta duración y de contenido concreto y práctico en materia de herramientas digitales y digitalización para negocios de hostelería de Pamplona.

A modo orientativo, el contenido que se considera de interés para éste plan formativo responde a las siguientes temáticas:

- Área de Marketing Digital: procesos y herramientas digitales:
 - Promoción y captación de clientes: para aumentar la visibilidad, aumentar las visitas, interacciones o comunicación con el cliente, conversión de las interacciones en reservas/ventas, etc.
 - Fidelización de Clientes: Adquisición de leads, campañas de fidelización, etc.
 - Servicios de valor añadido al cliente – Reserva, Carta Digital y Pagos.
- Comercio Electrónico- procesos y herramientas digitales para Take Away y Delivery.

El itinerario formativo y de asesoramiento ha de tener un componente práctico que permita que a su finalización los participantes hayan puesto en práctica lo visto y tengan resultados medibles que les permita valorar. La propuesta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué parte del proceso de digitalización se va a trabajar?
- ¿Qué objetivos se pueden alcanzar a través de este trabajo?
- ¿Cuáles son los compromisos y requerimientos para llevarlo a cabo?
- ¿Metodología y calendario?
- ¿Formación presencial u online?

2. Propuesta de realización de tutorías individuales durante los cursos.
3. Propuesta de horas para asesoramiento en herramientas digitales para la gestión y administración aplicable al sector hostelero.

El licitador no podrá en ningún caso revelar ningún importe económico en euros del proyecto en la documentación aportada en el sobre B.

No se considerarán propuestas que superan la extensión indicada.

Sobre C: DECLARACION RESPONSABLE Y OFERTA CON CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULA

DECLARACION RESPONSABLE

Deben presentarse los siguientes documentos:

- **Justificación de los requisitos para contratar** conforme al **Anexo I** del Pliego de Condiciones Regulatoras para la contratación de Servicios.
- **Declaración responsable** de la persona licitadora conforme al modelo del **Anexo II** del Pliego de Condiciones Regulatoras para la contratación de Servicios.

NO es necesario incluir en el sobre B la documentación relativa a la SOLVENCIAECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA O PROFESIONAL.

Esta documentación se pedirá exclusivamente a la persona licitadora a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación.

OFERTA CON CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULA

En este sobre se incluirá:

- **Anexo III** denominado “Modelo de Oferta cuantificable mediante fórmulas” que contendrá **exclusivamente** la siguiente información:
 - Precio/hora de cada hora de formación.
 - Precio/hora de cada hora de tutoría.

Deberá tenerse en cuenta que cada persona licitadora no podrá presentar más de una proposición económica. La infracción de esta obligación supondrá la exclusión de las ofertas que esta haya suscrito.

K. PLAZO y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

1. Plazo de presentación de ofertas

El que se indique en el Portal de Contratación de Navarra.

2. Lugar de presentación de ofertas

Plataforma de Licitación Electrónica del Gobierno de Navarra (PLENA).

L. MESA DE CONTRATACIÓN

- **Presidente:** D. Fernando Andueza Michelena
Suplente: D^a. María Sanz de Galdeano Arocena
- **Secretario:** D. Jorge Aleixandre Micheo
Suplente: D. Francisco Javier García Noain
- **Vocal:** D^a. Eva Mendiá Azpiroz
Suplente: D^a. Eva Gómara Chivite

M. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

1. Criterios de adjudicación

CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA (máx. 100 puntos):

- Oferta económica (máx. 25 puntos):

Para el cálculo de la puntuación correspondiente a la oferta presentada (P_i) se aplicará de forma general la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{\max} \times B_i \times K$$

dónde:

- **$P_{\max}$** Puntuación máxima
- **B_i** Baja ofertada. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\frac{(\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i))}{\text{Precio máximo de licitación}}$$

- **$B_{\max}$** Baja mayor de entre todas las ofertas.
- **K** **K será igual a 4** si $B_{\max}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{\max}$ es superior al 25%, **K será igual a** $\frac{1}{B_{\max}}$

El resultado se redondeará a 2 decimales.

- Propuesta técnica (máx. 45 puntos):

La propuesta técnica aportada se valorará de la siguiente manera:

1. A nivel de contenidos: tratar y trabajar las áreas expuestas como de interés a través de formación, información y asesoramiento grupal y/o individual. (máx. 20 puntos)
2. A nivel de metodología formativa y de trabajo. Se valorará la agilidad, concreción y practicidad que favorezca la realización de acciones concretas y obtención de resultados, así como los materiales generados para la formación y refuerzo de contenidos. (máx.15 puntos)
3. Flexibilidad del plan formativo. (5 puntos)
4. Posibilidad de presencialidad para formación y para asesoramiento. (5 puntos)

Las propuestas que no reciban al menos 20 puntos en este apartado se excluirán.

- Experiencia de empresa (máx. 20 puntos):

1. Experiencia formativa en materia de modelo de negocios y comunicación (máx. 5 puntos).
2. Experiencia en consultoría de negocio (máx. 5 puntos).
3. Experiencia en consultoría de digitalización en empresas del sector hostelero (máx. 10 puntos).

La persona licitadora incluirá la información relativa a la experiencia de empresa en el sobre B, bien en la propia propuesta técnica o bien en un documento anexo adicional si así lo considera oportuno.

- Criterio social (máx. 10 puntos): Se otorgarán 10 puntos a la persona licitadora que se comprometa a incorporar en su equipo a una persona con una edad de 30 años o menos.

Este compromiso se verá reflejado en la propuesta técnica o en un documento anexo adicional aportado en todo caso en el sobre B.

2. Criterios de desempate

En el caso de empate en la puntuación total entre dos o más ofertas se aplicarán los criterios de desempate que figuran en el Pliego de Condiciones Regulatorias.

3. Criterios para la consideración de ofertas anormalmente bajas

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja toda aquella propuesta cuyo "precio ofertado" se encuentre bajo alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo una sola entidad licitadora, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos entidades licitadoras, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta. En cualquier caso, también se considerará si alguna de las ofertas es inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren tres entidades licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media.
- Cuando concurren cuatro o más entidades licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

En el caso de que alguna de las ofertas tenga esta consideración será de aplicación el artículo 98 de la LFCP.

N. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CONDICIÓN MEDIOAMBIENTAL: Fomento de los procedimientos respetuosos con el medio ambiente.

Para reducir el consumo de papel, la mayoría de los documentos generados durante la ejecución del contrato se entregarán en formato electrónico.

En el caso de que se requiera la impresión de documentos, se deberá reducir en lo posible el número de impresiones, ajustándolo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.)

CONDICIÓN SOCIAL: El cumplimiento del compromiso del criterio social.

O. PENALIDADES ESPECÍFICAS

- ☐ SÍ
☒ NO

P. SEGURO A PRESENTAR POR LA PERSONA ADJUDICATARIA

☒ SÍ ☐ NO

Seguro de responsabilidad civil profesional que cubra los posibles riesgos que asume por la realización de los servicios profesionales contratados, por importe mínimo de 250.000 € por siniestro y año, debiendo presentar a los efectos fotocopia de la póliza correspondiente y del último recibo abonado.

La entidad adjudicataria se compromete a disponer del citado aseguramiento durante toda la vigencia del contrato y mantenerlo hasta la finalización del periodo de reclamación de daños que establezca en cada momento la legislación vigente.

En caso de que las pólizas contratadas tengan franquicia, esta debe ser asumida por la entidad adjudicataria en caso de siniestro.

Q. POSIBILIDAD DE SUBCONTRATACIÓN

☐ SÍ
☒ NO