

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA
MARKETPLACE QUE INTEGRE UNA OFERTA DE LOS COMERCIOS DE PROXIMIDAD DE LA
RIOJA.**

Ref. COM/02/2020

ACTA DE APERTURA DEL SOBRE B. VALORACIÓN

Lugar: Sede de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja.

Avenida Gran Vía nº 7, piso 7º, 26002 Logroño (La Rioja).

Fecha: 19/10/2020.

Comienzo: 9:00 horas.

Terminación: 10:00 horas.

Asistentes:

(i) El órgano de contratación, compuesto por las siguientes personas:

Presidente: Don Fernando Cortezón Fernández.

Secretario: Don Florencio Nicolás Aransay

Vocal: Doña Pilar Gil González.

Vocal: Don Manuel Troya Santamaría.

(ii) Asesores técnicos del órgano de contratación:

Doña Laura Gil Vélez de Mendizábal, Responsable del Departamento de Comercio de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de La Rioja.

Varios técnicos han realizado el informe de valoración de los criterios que dependen de un juicio de valor justificados en los sobres B de los distintos licitadores, del que da cuenta al órgano de contratación, reflejándose su contenido en este acta en la medida en que se asume por dicho órgano en su integridad:

“THE NEW ADS DIGITAL, S.L.”

Se informa de que el plazo de ejecución del contrato propuesto por esta licitadora es superior al máximo previsto en la cláusula 12ª PCAP.

Dado que ello supone que la oferta es contraria a las exigencias del PCAP, el órgano de contratación acuerda por unanimidad excluir a esta licitadora del proceso de adjudicación.

“ANEDMA SISTEMAS INFORMÁTICOS, S.L.”

MEMORIA

(i) Medios materiales y humanos adscritos a la ejecución del contrato.

La oferta incluye la adscripción a la ejecución del contrato de un equipo multidisciplinar, aunque sin detallar las concretas personas que lo integran. Por otro lado, no se enumeran con carácter específico los medios materiales adscritos.

Se propone una valoración de: 9 puntos.

(ii) Programa detallado adaptado a los contenidos propuestos acorde con lo exigido en los Pliegos.

El programa incorporado a la oferta, aun siendo completo en cuanto a los conceptos que deben integrarlo, se encuentra muy poco detallado, y redactado en términos muy genéricos y abstractos.

Se propone una valoración de: 4 puntos.

(iii) Memoria explicativa de la metodología de trabajo.

Se encuentra asimismo muy poco detallada, y redactada en términos muy genéricos y abstractos.

Se propone una valoración de: 4 puntos.

(iv) Descripción del modo de resolución de incidencias.

Esta oferta incluye los siguientes medios de resolución de incidencias:

Atención al cliente en horario comercial y plataforma de ticketing para registro de incidencias.

Es la oferta que menos medios de resolución de incidencias presenta en comparación con las demás.

Se propone una valoración de: 2 puntos.

(v) Cronograma del proyecto.

Propone ejecutar el contrato en el plazo máximo previsto por el Pliego, frente a otros licitadores que rebajan este plazo.

Se propone una valoración de: 4 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEMORIA: 23 PUNTOS.

MEJORAS

(i) Captación de comercios.

La oferta no contempla ninguna medida tendente a la captación de comercios.

Se propone una valoración de: 0 puntos.

(ii) Otras mejoras.

Esta oferta incluye las siguientes mejoras:

1. Plataforma de formación para establecimientos adheridos.
2. Líneas de colaboración e inserción laboral.
3. Bolsa de horas a coste "0".
4. Venta a otras asociaciones de comerciantes o Ayuntamientos.
5. BIG DATA: Se cede todo el uso de los datos generados por la plataforma a la Cámara de Comercio.

Se propone una valoración de: 3 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEJORAS: 3 PUNTOS.

Dado que ni la Memoria ni las Mejoras de esta oferta han alcanzado el umbral mínimo del 50% de la puntuación máxima exigido por la cláusula 20ª PCAP, en concordancia con la aclaración realizada al respecto por el órgano de contratación y colgada en el perfil del contratante, el órgano de contratación acuerda por unanimidad excluirla del proceso de licitación.

"ZERCA MARKET DIGITAL, S.L."

MEMORIA

(i) Medios materiales y humanos adscritos a la ejecución del contrato.

La oferta supera a todas las presentadas en cuanto a los medios materiales y humanos que propone adscribir a la ejecución del contrato, siendo de destacar la adscripción de hasta 19 profesionales.

Se propone una valoración de: 20 puntos.

(ii) Programa detallado adaptado a los contenidos propuestos acorde con lo exigido en los Pliegos.

La oferta presentada prevé, dentro de su modelo de negocio en 2 fases, una cuota fija de 39 €/mes (más IVA), y una cuota variable que, según los sectores, oscila entre el 4 y el 7%. Siendo

el programa presentado por esta licitadora parejo al presentado por "BOXPMO PROJECTS, S.L." en todos los demás aspectos, y considerándose que el modelo de negocio es esencial para la viabilidad del objeto del contrato, resulta obligado contrastar ambas ofertas para poder valorarlas adecuadamente, resultando lo siguiente:

- "ZERCA MARKET DIGITAL, S.L." propone una cuota fija de 39 €/mes (más IVA), mientras que la ofertada por "BOXPMO PROJECTS, S.L." es de 15 €/mes (más IVA). Esto implica que aquella es un 160% superior a esta, considerándose además que un importe fijo tan elevado constituirá sin duda un obstáculo para que los comercios de La Rioja decidan adherirse a la plataforma y, por lo tanto, para que esta cumpla su objetivo (y ello sin perjuicio del periodo de carencia que se ofrece, idéntico al ofrecido por "BOXPMO PROJECTS, S.L.").

- Asimismo, mientras que "ZERCA MARKET DIGITAL, S.L." oferta porcentajes más bajos para la cuota variable en el sector de la informática y el mobiliario (4% frente al 5% de "BOXPMO PROJECTS, S.L."), en la práctica totalidad del resto de sectores, incluyendo aquellos que tienen más presencia en un Marketplace, sus porcentajes son más altos (entre el 4 y el 7% en electrónica, libros y juguetes, frente al 3% de la otra licitadora; 4% en electrodomésticos, frente al 3% de la otra licitadora; 7% en alimentación, frente al 5% de la otra licitadora; y 7% en otros sectores, frente al 5% de la otra licitadora).

Se propone una valoración de: 5 puntos.

(iii) Memoria explicativa de la metodología de trabajo.

Junto con la oferta presentada por "BOXPMO PROJECTS, S.L.", esta es la más completa y detallada en cuanto a la explicación de la metodología de trabajo.

Se propone una valoración de: 10 puntos.

(iv) Descripción del modo de resolución de incidencias.

Esta oferta incluye los siguientes medios de resolución de incidencias:

La empresa ofrece un mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (de mejora continua).

Ofrece un servicio de *Call Center* que opera telefónicamente o a través de chat, de lunes a sábado de 9 a 20 h. Fuera de este horario, comercios y usuarios pueden contactar dejando su consulta o incidencia en un mail o buzón de voz.

El número de medios de resolución de incidencias es inferior al propuesto por "BOXPMO PROJECTS, S.L.", además de que no incluye uno que se considera el más útil y eficaz, y que sí es ofertado por aquel otro licitador: escritorio remoto.

Se propone una valoración de: 3 puntos.

(v) Cronograma del proyecto.

Propone ejecutar el contrato en el plazo de 22 días, siendo así el plazo más breve de los ofertados.

Se propone una valoración de: 5 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEMORIA: 43 PUNTOS.

MEJORAS

(i) *Captación de comercios.*

Esta oferta incluye los siguientes medios para lograr la captación de los comercios:

1. Página web individualizada por comercio.
2. Esquemas de fidelización, programa *offline* a través del envío de un código QR.
3. Oferta de servicios exclusivos para comercios adheridos: "Espacio Business".
4. Acceso bajo demanda a plataforma de formación online específica en *retail* con un descuento sobre los precios de tarifa no inferior al 25%.
5. Cuadro de mando y monitorización personalizada.
6. Ámbito de logística nacional.

El número de medios para captar al comercio es igual al propuesto por "BOXPMO PROJECTS, S.L.", pero las mejoras que propone en este apartado, a pesar de ser interesantes no son acciones específicas para la captación de clientes. Incluye además una página web para cada establecimiento que puede ser para los comercios un esfuerzo innecesario y adicional al que ya supone el propio Marketplace y las webs propias que ya tengan.

Se propone una valoración de: 3 puntos.

(ii) *Otras mejoras.*

Esta oferta incluye las siguientes mejoras:

Mejoras genéricas:

1. Directorio gratuito para Restauración y Servicios Profesionales.
2. Capacidad: La plataforma se dimensionará para no limitar el número de comercios o productos transaccionables por razones técnicas.
3. Cesión de tráfico respecto a la plataforma zerca!
4. Funcionalidad multi-idioma.
5. Posicionamiento SEO, privilegiando el SEO de proximidad.
6. Road map tecnológico: evolutivos y nuevas funcionalidades.

Mejoras inteligencia artificial y *machine learning*:

1. Clasificación de productos mediante *machine learning*.
2. Etiquetado de productos mediante Vision_ai.
3. Estrategia AARRR y embudos de conversión.
4. Sistema de recomendaciones. Previsto primer semestre 2021.
5. Probador virtual (gamificación). Previsto primer semestre 2021.

Consideramos que estas mejoras, siendo de alto interés y superiores en número a las ofertadas por otros licitadores, son aplicables a medio-largo plazo, mientras que las ofertadas por "BOXPMO PROJECTS, S.L." son inmediatas para la captación de comercios y usuarios, y por

consiguiente, más adecuadas para el lanzamiento del proyecto y para alcanzar de una manera más ágil y eficaz la satisfacción del objeto del contrato licitado, lo que justifica que –como luego se verá- la oferta de esta última licitadora reciba mayor puntuación en este criterio.

Se propone una valoración de: 3 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEJORAS: 6 PUNTOS.

"J.I.G. INTERNET CONSULTING, S.L."

Se informa de que la Memoria presentada por esta licitadora no incluye el modelo de negocio en 2 fases, en contra de lo exigido por la cláusula 2ª.11 PCAP, puesta en relación con las cláusulas 20ª.B.1 y 23ª (Contenido del sobre B), punto 2, PCAP, y con las aclaraciones sobre esta cuestión colgadas en el perfil del contratante.

Dado que ello supone que la oferta es contraria a las exigencias de los Pliego, el órgano de contratación acuerda por unanimidad excluirla del proceso de licitación.

"SDI SISTEMAS DIGITALES DE INFORMÁTICA, S.L."

Se informa de que la Memoria presentada por esta licitadora no incluye la importación programada de comercios con e-commerce, el conector con redes sociales, el modelo de negocio en 2 fases y la formación, en contra de lo exigido por la cláusula 2ª.6, 7, 11 y 12 PCAP, puesta en relación con las cláusulas 20ª.B.1 y 23ª (Contenido del sobre B), punto 2, PCAP, y con las aclaraciones colgadas en el perfil del contratante.

Dado que ello supone que la oferta es contraria a las exigencias de los Pliego, el órgano de contratación acuerda por unanimidad excluirla del proceso de licitación.

“BOXPMO PROJECTS, S.L.”

MEMORIA

(i) Medios materiales y humanos adscritos a la ejecución del contrato.

La oferta es la segunda mejor de todas las presentadas en cuanto a los medios materiales y humanos que propone adscribir a la ejecución del contrato, siendo de destacar la adscripción de hasta 13 profesionales.

Se propone una valoración de: 18 puntos.

(ii) Programa detallado adaptado a los contenidos propuestos acorde con lo exigido en los Pliegos.

La oferta presentada prevé, dentro de su modelo de negocio en 2 fases, una cuota fija de 15 €/mes (más IVA), y una cuota variable que, según los sectores, oscila entre el 3 y el 10%. Siendo el programa presentado por esta licitadora parejo al presentado por “ZERCA MARKET DIGITAL, S.L.” en todos los demás aspectos, y considerándose que el modelo de negocio es esencial para la viabilidad del objeto del contrato, resulta obligado contrastar ambas ofertas para poder valorarlas adecuadamente, resultando lo que ya se ha expuesto en la valoración de esta licitadora, a la que nos remitimos.

Se propone una valoración de: 10 puntos.

(iii) Memoria explicativa de la metodología de trabajo.

Junto con la oferta presentada por “ZERCA MARKET DIGITAL, S.L.”, esta es la más completa y detallada en cuanto a la explicación de la metodología de trabajo.

Se propone una valoración de: 10 puntos.

(iv) Descripción del modo de resolución de incidencias.

Esta oferta incluye los siguientes medios de resolución de incidencias:

Pondrá a disposición del proyecto un CAC (Centro de Atención a Comerciante), una Plataforma técnica que establecerá una operativa que facilitará la gestión de incidencias entre los comercios adscritos al proyecto.

El centro de atención al comerciante estará formado por un equipo técnico que responderá y asesorará al comerciante en horario 8X5 mediante 3 canales de comunicación directos:

- Correo electrónico: consultas o incidencias de primer nivel.
- Línea telefónica directa: Incidencias de segundo nivel.
- Escritorio Remoto/ backend Plataforma ecommerce: Incidencias de actuación, tercer nivel.

Adicionalmente, se considera de gran importancia conocer el grado de satisfacción que el conjunto de comerciantes experimenta tras el proceso de puesta en marcha de las acciones que componen el Proyecto, por lo que se propone el envío de un cuestionario online para medir el grado de satisfacción que tienen los comerciantes con el proyecto.

Los medios ofertados, además de ser el mayor en número, incluyen el que se debe calificar como más útil y eficaz: el escritorio remoto.

Se propone una valoración de: 5 puntos.

(v) Cronograma del proyecto.

Propone ejecutar el contrato en el plazo máximo previsto por el Pliego, frente a otros licitadores que rebajan este plazo.

Se propone una valoración de: 4 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEMORIA: 47 PUNTOS.

MEJORAS

(i) Captación de comercios.

Esta oferta incluye los siguientes medios para lograr la captación de los comercios:

1. Contacto directo con los comercios con visitas organizadas y reuniones con asociaciones de comerciantes de la provincia de La Rioja.
2. *Mailing* especializado. Reforzarán esta acción con un seguimiento a través de llamadas telefónicas.
3. Colaboración con 'partners' para la difusión y a la búsqueda de comercios participantes para el proyecto.
4. Campañas de Marketing Online: Web y Redes Sociales y guías específicas de las virtudes del proyecto con las que se conseguirá ampliar la difusión del proyecto y por tanto la captación de candidatos.
5. Clientes sensibilizados para este tipo de proyecto: Acuerdos de colaboración con diferentes entidades de la provincia y asociaciones de comerciantes para la difusión de este tipo de iniciativas que permitirá asegurar la participación de comercios de sus áreas de influencia.
6. Guía comercial de captación de comercios: se plantea la necesidad de realizar un Dossier informativo del Proyecto con enfoque comercial que sirva como atracción e información a "La Rioja Compra". El Dossier tendrá un gran impacto visual y pretende ser un mecanismo de atracción directa para el comercio, siguiendo una estructura coordinada.

Se considera que las mejoras ofertadas por este licitador Boxpmo Projets, S.L. incluyen diferentes formas y acciones de captación de clientes durante siete meses en total, cuatro por compromiso de ejecución y tres meses más de período extensivo por mejora, una vez puesta en marcha la plataforma, aspecto fundamental para el buen funcionamiento del Marketplace. Por tanto, es la mejor y más completa oferta de todas las presentadas en este apartado.

Se propone una valoración de: 5 puntos.

(vii) Otras mejoras.

Esta oferta incluye las siguientes mejoras:

1. Plan de comunicación y difusión: Acciones de comunicación, promoción y difusión de las distintas acciones del proyecto con desarrollo de un Plan de Marketing y plan de dinamización en redes sociales.
2. Diseño de una Página web informativa del proyecto con el fin de centralizar toda la información que rodea al proyecto y al propio Marketplace, atendiendo a la identidad corporativa del proyecto, resaltando la sencillez y la transparencia, dotando de elementos visuales de alto nivel gráfico con el fin de generar un prototipo visual de garantías.
3. Webinars informativos-formativos: un total de 5 Webinars online.
4. Creación de un Video Engagement del proyecto con el objetivo de apoyar la dinamización del proyecto.

Nuevamente se considera la mejor oferta en este apartado, ya que cada una de las acciones que propone está enfocada a promocionar y publicitar el Marketplace con el objetivo de captar el mayor número de usuarios y por otro lado captar el mayor número de comercios. Lo hace a través de los canales que utiliza nuestro público objetivo. Da especial importancia a la formación del comerciante, enfocada a que conozcan bien el funcionamiento de la plataforma y estrategias de marketing on line, sin que ello suponga un coste adicional.

Se propone una valoración de: 5 puntos.

TOTAL PUNTUACIÓN MEJORAS: 10 PUNTOS.

"ZAPP-STUDIO, S.L."

Se informa de que la Memoria presentada por esta licitadora no incluye la logística inversa y devoluciones en tienda, importación programada de comercios con e-commerce, el conector con redes sociales y la formación, en contra de lo exigido por la cláusula 2ª.6, 7, 11 y 12 PCAP, puesta en relación con las cláusulas 20ª.B.1 y 23ª (Contenido del sobre B), punto 2, PCAP, y con las aclaraciones colgadas en el perfil del contratante.

Dado que ello supone que la oferta es contraria a las exigencias de los Pliego, el órgano de contratación acuerda por unanimidad excluirla del proceso de licitación.

Como consecuencia de todo lo anterior, el órgano de contratación ACUERDA por unanimidad:

1º.- Excluir las siguientes ofertas:

"THE NEW ADS DIGITAL, S.L."
"ANADEMA SISTEMAS INFORMÁTICOS, S.L."
"J.I.G. INTERNET CONSULTING, S.L."
"SDI SISTEMAS DIGITALES DE INFORMÁTICA, S.L."
"ZAPP-STUDIO, S.L."

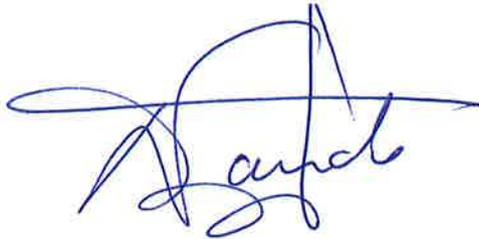
2º.- Valorar la oferta presentada por "ZERCA MARKET DIGITAL, S.L.", en cuanto a los criterios de dependen de un juicio de valor, en 49 puntos.

3º.- Valorar la oferta presentada por "BOXPMO PROJECTS, S.L.", en cuanto a los criterios de dependen de un juicio de valor, en 57 puntos.

4º.- Publicar este acta en el perfil del contratante y en la plataforma de contratación del Sector Público, y notificarla a todos los licitadores, autorizando al Secretario del órgano de contratación para que realice cuantas actuaciones sean necesarias a tal fin.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

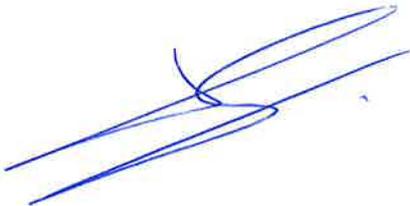
El punto 1º de este acuerdo podrá ser recurrido en alzada ante la Consejería de Desarrollo Autonómico del Gobierno de La Rioja, en el plazo de un mes, de acuerdo con el régimen previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas



Don Fernando Cortezón Fernández



Don Manuel Troya Santamaría



Don Florencio Nicolás Aransay



Doña Pilar Gil González