



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS SOBRE
MARKETING DIGITAL INTERNACIONAL PARA EL APOYO DE LOS TÉCNICOS ASESORES
DEL PROGRAMA XPANDE DIGITAL (EXPEDIENTE N° 75/2018)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 5. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente documento es la contratación de un servicio de resolución de consultas sobre marketing digital internacional por parte de los técnicos asesores del Programa Xpande Digital.

1.1 Antecedentes: Programa Xpande Digital

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es una Corporación de derecho público, creada a instancias de la Ley 4/2014 en sustitución del anterior Consejo Superior de Cámaras de Comercio, es el órgano de representación y coordinación de todas las Cámaras de Comercio territoriales, ante instancias estatales e internacionales, y tiene encomendada por Ley la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

La Cámara de España desempeña asimismo una labor activa como órgano consultivo y de colaboración con la Administración General del Estado, responsabilizándose del diseño y ejecución de los Planes Camerales de Competitividad y de Internacionalización de la empresa española.

La Cámara de España está designada como organismo intermedio para la gestión de fondos europeos en el Programa Operativo “Plurirregional de España FEDER 2014-2020”.

En el marco de los Fondos FEDER, la Cámara de España ha puesto en marcha el Programa Xpande Digital que tiene como objetivo apoyar el posicionamiento on-line de las empresas participantes en los mercados internacionales.

Se trata de un Programa de apoyo individualizado a Pymes que contempla dos fases:

- Fase de Asesoramiento en marketing digital internacional: desarrollada por técnicos de Cámaras de Comercio, formados y homologados en el Programa. El objetivo de esta Fase es el diseño de un plan de marketing digital en un mercado exterior objetivo.
- Fase de Ayudas para el desarrollo del plan de marketing digital diseñado en la fase de asesoramiento.

En la Fase de Asesoramiento los técnicos asesores realizan un análisis pormenorizado de la situación de la empresa en cuando a su posicionamiento on-line en el mercado exterior objetivo en relación con sus competidores, estableciendo recomendaciones de mejora, y se diseña un plan de marketing digital individualizado en base a las características de la empresa y sus productos/servicios.

Dado que se trata de proyectos de asesoramiento individualizado, abierto a la participación de empresas de múltiples sectores y centrados en mercados exteriores, los técnicos asesores pueden necesitar el apoyo de una empresa especializada en marketing digital que les de soporte y resuelva las dudas que les puedan surgir en esta Fase de Asesoramiento en ámbitos específicos del marketing digital internacional.

1.2 Consultas sobre marketing digital internacional

Los técnicos asesores del Programa Xpande Digital son técnicos especialistas en internacionalización formados por la Cámara de Comercio de España en marketing digital internacional y en la metodología del Programa Xpande Digital.

Durante la Fase de Asesoramiento del Programa el técnico asesor analiza el posicionamiento online que tiene la empresa participante en el Programa en el mercado exterior objetivo y diseñan conjuntamente con ella su plan de marketing digital para dicho mercado exterior, en base a los objetivos que persigue la empresa en el marco de su estrategia de internacionalización.

Con el fin de ofrecer la mayor calidad en el Programa, la Fase de Asesoramiento cuenta con una metodología única que siguen todos los técnicos asesores y con herramientas de apoyo a su labor como asesores.

No obstante, puede ocurrir que para determinados casos el técnico asesor necesite el apoyo de una empresa especializada en marketing digital internacional que dé respuesta a dudas a que le puedan surgir en el desarrollo de su asesoramiento.

Las consultas pueden ser relativas a las distintas temáticas relacionadas con el marketing digital y posicionamiento on-line.

El objeto del contrato es contratar a una empresa especializada en marketing digital internacional que dé respuesta a las consultas que los técnicos asesores vayan planteando.

2. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de dos años, a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación se describen las características básicas del servicio a prestar por el adjudicatario dentro del objeto del presente procedimiento.

El objeto del presente procedimiento consiste en la selección de la empresa que prestará el servicio de resolución de consultas sobre marketing digital internacional por parte de los técnicos asesores del Programa Xpande Digital

El trabajo consiste en la prestación de un servicio de resolución de consultas de los técnicos asesores de las Cámaras de Comercio homologados en el programa Xpande Digital, que dé respuesta a las dudas planteadas por ellos a lo largo del proceso de asesoramiento a las empresas.

Las consultas pueden ser relativas a todas aquellas temáticas relacionadas con el marketing digital internacional.

A continuación se recogen dos ejemplos de cómo podrían ser las consultas planteadas por los técnicos asesores:

1. Estoy realizando el análisis de una empresa en Rusia del sector de maquinaria industrial, pero realizo búsquedas desde Google y no encuentro competidores locales. ¿Qué procedimiento me recomendáis utilizar para encontrarlos?
2. Siguiendo con la empresa de la pregunta anterior, me gustaría comprobar si las palabras clave que estoy utilizando son las más adecuadas. ¿Qué herramientas y procedimiento me recomendarías para encontrar otras combinaciones en función del volumen de búsquedas en Rusia?

Los técnicos asesores de las Cámaras de Comercio plantean sus consultas a través de un sistema de tickets ya implementado y la empresa contratista debe responder a las consultas a través del sistema en un plazo no superior a 48 horas.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La empresa licitadora deberá especificar en su propuesta técnica:

- **Resumen ejecutivo**, de no más de dos páginas, en el que se describirá el enfoque del proyecto, puntos más representativos de la propuesta realizada, elementos diferenciadores y su valor añadido. Se valorará la adecuación, nivel de detalle y calidad de la propuesta presentada en relación con el objeto y prestaciones a realizar en el contrato.

- **Metodología** presentada para la resolución de las consultas. Se valorará el método de trabajo planteado, así como las fuentes y herramientas de apoyo a la resolución de las consultas, si las hubiera.
- **Propuesta de resolución de las siguientes cinco consultas planteadas.** Se valorará que las respuestas sean precisas, concisas y prácticas, así como su adecuación y calidad en relación a la resolución de las dudas planteadas en las consultas. Las respuestas van dirigidas a profesionales con conocimiento de marketing digital, deberán ser concisas, ajustadas al objeto de la pregunta y no excederán una página de Dina 4, tipo de letra Calibri, tamaño 12. Las consultas a resolver son las siguientes:
 - A. Estoy comparando las páginas webs de diferentes competidores de empresas francesas y extrayendo 3 variables competitivas cuantitativas que me ayuden averiguar cuáles son los competidores más importantes en Internet respecto a SEO. ¿Qué rankings y herramientas para valorarlos me recomendáis utilizar?
 - B. Necesito controlar con Google Analytics la publicidad que la empresa hace en unos blogs de salud de Bélgica, a través de diferentes banners publicitarios. ¿Cuál es la forma más óptima de configurar esta publicidad para que pueda posteriormente analizar el resultado en Analytics?
 - C. Estoy asesorando a un hospital de Benidorm que quiere captar clientes de turismo sanitario en China. ¿Podéis orientarme de forma rápida que acciones de promoción en China puede realizar para captar este tipo de clientes?
 - D. Estoy realizando un proyecto de una empresa que quiere vender on-line productos de alimentación sin gluten en Bélgica (B2C), y tengo dudas de cómo organizar sus idiomas en la web y con qué estructura de dominios ya que es un país donde se hablan varios idiomas. ¿Pueden ayudarme?
 - E. ¿Qué formas de pago me recomendarías para una empresa que quiere vender en Alemania B2C a parte de PayPal, donde la comisión es muy alta?
- **Método de planificación** de la gestión de las consultas: dadas las características del Programa, en el que no hay una entrada grupal de consultas, sino que las mismas van entrando de manera individual, se valorará el método de planificación y asignación de los trabajos a realizar (respuesta de consultas) por cada uno de los profesionales de la empresa asignados al proyecto.
- **Control de calidad** de las respuestas a las consultas: se valorarán los procedimientos de desarrollo, seguimiento y control de calidad de las respuestas realizadas.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por:

- **1 Director de Proyecto** con experiencia mínima de 10 años en asesoramiento a Pymes en marketing digital internacional y en procesos de internacionalización de empresas, así como en la dirección de proyectos (planificación, gestión y control de proyectos).
- **3 técnicos especialistas en marketing digital internacional**, con experiencia mínima de 5 años en desarrollo de estrategias de marketing digital para empresas en mercados internacionales.



Dado el enfoque internacional que tiene el Programa, de apoyo a la internacionalización de la Pyme, el Director de Proyecto y, al menos, un técnico especialista debe contar con titulación en comercio internacional. Las titulaciones se acreditarán mediante copia del título junto a declaración jurada.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a ésta responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento del servicio la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, pudiendo convocar cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.