**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO PARA LOS PROYECTOS QUE SE PRESENTEN AL SERVICIO "BILBAO SILVER LAB"**

## 0. ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, E.P.E.L es una entidad municipal que promueve la generación de riqueza económica y social para Bilbao, potenciando la ciudad como destino atractivo a la inversión, a la creación y crecimiento de empresas, mejorando así las oportunidades de acceso al empleo de las personas.

En este sentido, Bilbao Ekintza cuenta con un Área de Economía Urbana que plantea, entre sus objetivos prioritarios, liderar el impulso económico y posicionamiento internacional de la ciudad, y promover la actividad económica y social a través de proyectos innovadores y eventos relacionados con los sectores definidos como estratégicos para la economía de la ciudad.

Analizando las proyecciones de población en Bilbao, éstas indican un claro envejecimiento demográfico en la ciudad. En 2024 el porcentaje de población mayor de 65 años era superior al 25%, por encima de la media de la CAPV (23,9%) y muy superior a la media estatal (20,4%).

El envejecimiento es, por tanto, un reto para la ciudad dado que para 2030 se espera que 30 de cada 100 habitantes sea mayor de 65 años. Se tratará de una población heterogénea, más vital y formada que nunca, con deseos de tener satisfechas sus demandas e intereses para poder vivir con plenitud. Se trata de una etapa vital que se prolongará muchos años y que en unas buenas condiciones físicas y psíquicas les permitirá asumir diferentes roles en una vida activa.

En este sentido, el Ayuntamiento quiere fomentar el envejecimiento activo, la participación social de este colectivo y la seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen. Apuesta por un enfoque innovador, con las personas mayores como agentes activos de su propio destino.

El proceso de envejecimiento demográfico no solo plantea retos sociales, sino que se convierte en una oportunidad económica y empresarial. En línea con la Estrategia Vasca de Envejecimiento Activo, que promueve el desarrollo de la longevidad como fuente de empleo, innovación y nuevos consumos asociados a la longevidad, Bilbao Ekintza apuesta por un servicio que actúe como palanca real de transformación, apoyándose en el testeo como herramienta clave para convertir esas oportunidades en soluciones tangibles. Al centrar el proceso en entornos reales, facilitamos que empresas y emprendedores validen y mejoren productos y servicios, adaptándolos a las necesidades concretas del colectivo senior, optimizando su diseño y maximizando su impacto en la vida cotidiana de las personas mayores.

Por todo ello, Bilbao Ekintza va a poner en marcha el servicio piloto "Bilbao Silver Lab", cuyo objetivo principal es facilitar que empresas y personas emprendedoras puedan testear productos y servicios destinados a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de mentorizaje especializado, enfocado en la fase final del desarrollo de un producto o servicio vinculado a la economía de la longevidad. Este servicio se materializará mediante asesoramientos individualizados, dirigidos a aquellas soluciones que cuenten con un prototipo funcional o un producto mínimo viable (MVP) que vayan a ser testeadas en el servicio Bilbao Silver Lab. El objetivo principal es facilitar su acceso al mercado, incrementando sus posibilidades de éxito comercial mediante la incorporación de conocimientos expertos y específicos del sector.

Operativamente, el asesoramiento se centrará, entre otros, en:

- Ayudar en la preparación del testeo, dotándolo de una estructura sólida y unas pautas claras que ayuden a obtener información valiosa en los testeos.
- Ofrecer una visión integral de la longevidad.
- Mejorar y adecuar el producto o servicio a la persona usuaria final.
- Analizar la propuesta de valor.
- Asesorar en técnicas de comunicación adaptadas a personas mayores, considerando aspectos cognitivos, emocionales y socioculturales.
- Brindar apoyo estratégico en la fase de entrada al mercado, facilitando su validación, posicionamiento y comercialización.

En todo caso, los ámbitos de asesoramiento que se presten dependerán de las necesidades y situación de cada proyecto, si bien, siempre se dará solución a problemas o cuestiones directa o indirectamente relacionadas con las áreas indicadas en el presente pliego.

Adicionalmente, si así lo requiere el personal técnico de Bilbao Ekintza, la empresa adjudicataria podrá ser convocada para participar en la evaluación de las solicitudes presentadas para acceder al servicio, con el fin de determinar si cumplen los requisitos de acceso o deben ser rechazadas.

## 2. METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria deberá acomodarse en todo momento a las directrices que establezca Bilbao Ekintza en lo que se refiere a la prestación del servicio objeto del presente contrato, con las prioridades que en cada momento pudieran establecerse y las necesidades que pudieran surgir.

Así, el personal técnico de Bilbao Ekintza será quien determine los proyectos que serán objeto de asesoramiento, y quien pondrá en conocimiento de la adjudicataria las principales cuestiones a abordar, identificando tanto los intereses como las necesidades cada proyecto.

La adjudicataria deberá garantizar el inicio del asesoramiento en un plazo máximo de diez (10) días naturales desde que el personal técnico de Bilbao Ekintza le proporcione los datos de contacto para iniciar el proceso de asesoramiento.

Tras la primera sesión de asesoramiento individualizado, la adjudicataria planteará a Bilbao Ekintza un plan de trabajo de dos meses, aproximadamente, procurando identificar en éste los principales hitos o tareas a realizar, así como el número de horas, presenciales y no presenciales, estimadas para su ejecución.

El número estimado de horas de dedicación es de ciento veinte (120), una media de doce (12) horas por proyecto o entidad. En cualquier caso, será el personal técnico de Bilbao Ekintza quien establecerá el número máximo de horas a dedicar a cada proyecto dentro de los dos meses siguientes a la fecha de inicio de asesoramiento. Así mismo, de acuerdo con las necesidades en cada caso, Bilbao Ekintza podrá flexibilizar los plazos para el desarrollo del asesoramiento si considera que la problemática a abordar así lo permite o aconseja.

Como norma general, el asesoramiento se realizará de manera individualizada y presencial en los espacios que desde Bilbao Ekintza se puedan ofrecer o validar, intentando adaptarse a la disponibilidad de las personas emprendedoras de los diferentes proyectos.

Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal para el desarrollo del servicio en los términos establecidos en el presente pliego, serán a cargo de la adjudicataria.

La adjudicataria expedirá facturas mensuales, en función de la prestación efectivamente realizada, debiendo entregar junto a la factura un informe de seguimiento, donde se recoja, de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado, así como el registro de firmas que avale la totalidad de las horas de asesoramiento prestadas durante ese mes.

Durante el proceso de prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá informar de las actuaciones y recomendaciones realizadas con el fin de llevar una adecuada coordinación con el personal técnico de BILBAO EKINTZA.

La empresa adjudicataria del servicio, a la conclusión del asesoramiento de cada proyecto, deberá informar puntualmente de su finalización y entregar una memoria donde se recoja, de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado.

## 3. EQUIPO DE TRABAJO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la empresa adjudicataria deberá cumplir, como mínimo, con los requisitos que se establecen a continuación.

Para la ejecución de este contrato se requiere la adscripción de, al menos, una persona con experiencia demostrable en tres (3) procesos de mentorización a empresas, startups o iniciativas emprendedoras vinculadas a la economía de la longevidad (silver economy) en los últimos tres (3) años.

Esta persona deberá estar presente en todas las sesiones de mentorización que se realicen durante el servicio, garantizando la continuidad del acompañamiento, la calidad del asesoramiento y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el marco del proyecto.

La experiencia deberá justificarse mediante certificados de participación, contratos, o cualquier otro documento que acredite de forma fehaciente el cumplimiento de estos requisitos, debiendo contener al menos, fechas, duración del contrato y destinatarios.

Además, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, la entidad adjudicataria deberá garantizar que la prestación del servicio objeto del contrato pueda realizarse en euskera, asegurando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en esta lengua oficial. Este requisito deberá acreditarse mediante la presentación de certificados oficiales de nivel C1 de euskera (o título equivalente reconocido por el Gobierno Vasco conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas).

A efectos de este contrato, se entenderá por "equipo de trabajo" tanto a un conjunto de personas como a una única persona que, de forma individual, cumpla con la totalidad de los requisitos exigidos en este apartado. Por tanto, será válida la propuesta de un único profesional siempre que acredite la experiencia y competencias requeridas.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles, responsabilidades y experiencia establecidos, de forma que su incumplimiento por la entidad adjudicataria será causa de resolución del contrato.

Bilbao Ekintza, se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución por parte de la adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución deberá ser autorizada expresamente por Bilbao Ekintza, debiendo acreditarse que las nuevas adscripciones de personal cumplan las condiciones, en cuanto a titulación y experiencia, exigidas para la contratación.

La adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación de este. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza se reserva, expresamente, el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores. El incumplimiento de estos requisitos podrá ser causa de resolución del contrato.

## 4.-OBLIGACIONES A CUMPLIR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, deberá estar en todo momento, a disposición de Bilbao Ekintza E.P.E.L para aclarar cualquier cuestión que la persona Responsable de Bilbao Ekintza E.P.E.L considere necesaria, acudiendo a su costa, a cuantas reuniones de coordinación Bilbao Ekintza E.P.E.L le convoque.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de Bilbao Ekintza E.P.E.L, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza E.P.E.L. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a Bilbao Ekintza E.P.E.L, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza E.P.E.L la información y documentación que esta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que hayan de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para la que se han facilitado. Quienes colaboren con la empresa adjudicataria estarán obligado/as no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza E.P.E.L. La empresa adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza E.P.E.L, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

La empresa adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que Bilbao Ekintza E.P.E.L ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

MARIA JESUS DEL BLANCO PATINO - 20179600K

Firmado digitalmente por MARIA JESUS DEL BLANCO PATINO - 20179600K
Fecha: 2025.10.23 12:01:40 +02'00'

**RESPONSABLE DEL ÁREA DE ECONOMÍA URBANA**