PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Procedimiento abierto

Objeto: PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES DE AUTÓNOMOS Y MICROEMPRESAS (INICIATIVA MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA).

Expediente n.º: 2026004 ARMONIZADO

ÍNDICE

1 Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS GENERALES 17

1.1 Medidas de impulso a la adopción de las tecnologías digitales en la pyme 17

1.2 Principales datos del Servicio MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA en 2026 17

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 19

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TARES Y/O ACTIVIDADES A DESARROLLAR 19

3.1 Enfoque del servicio 19

3.2 Actividades objeto del contrato 19

3.3 Dimensionamiento del servicio 21

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 22

5. MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES CONCRETOS QUE SE VAN A PONER A DISPOSICION DE ESTE PROYECTO. CAPACIDAD TECNICA Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO 22

6. CONDICIONES LINGÜISTICAS DE EJECUCIÓN 25

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS GENERALES

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, Ente Público de Derecho Privado dependiente del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad tiene encomendadas las actuaciones dirigidas a promover la actividad industrial y empresarial, la inversión, el desarrollo, la diversificación y la competitividad industrial, la innovación, la internacionalización, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento y el fomento de la actividad emprendedora empresarial, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

A este respecto, SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, viene desarrollando diversas acciones encaminadas a impulsar el tejido industrial vasco. Entre estas actuaciones cabe citar los diversos programas de ayudas y servicios a través de los cuales se intenta impulsar la Transformación Digital de forma que las empresas de industriales en Euskadi generen actividad económica y creen empleo, afronten períodos de crisis y consoliden oportunidades de crecimiento, atraigan inversiones y retengan talento.

En esta línea, el Plan de Industria - Euskadi 2030, impulsado por el Gobierno Vasco, consolida una visión de país orientada a un modelo industrial más sostenible, digitalizado y resiliente, que garantice la competitividad y el liderazgo de Euskadi en los próximos años. El Plan se concibe como una herramienta clave para afrontar los retos actuales de la industria vasca en un escenario marcado por la transición energética y la transformación digital, la necesidad de fortalecer la autonomía estratégica europea y la creciente competencia global.

La prioridad del Gobierno Vasco se centra en impulsar la sostenibilidad, la digitalización y la resiliencia del tejido industrial vasco.

1.1 Medidas de impulso a la adopción de las tecnologías digitales en la pyme

Desde la iniciativa de SPRI “Mikroenpresa Digitala” durante los últimos ejercicios SPRI ha coordinado dos actuaciones dirigidas a promover el uso de numerosas tecnologías por parte de las microempresas. Por un lado, ha organizado cursos de capacitación en competencias digitales (Mikroenpresa Digitala PRESTAKUNTZA) y por otro lado ha ofrecido a las microempresas un servicio de asesoramiento en el uso e implantación de numerosas tecnologías para la gestión y promoción de las microempresas (Mikroenpresa Digitala INPLANTALARIAK). Es el primer servicio (PRESTAKUNTZA), el que es objeto de esta licitación.

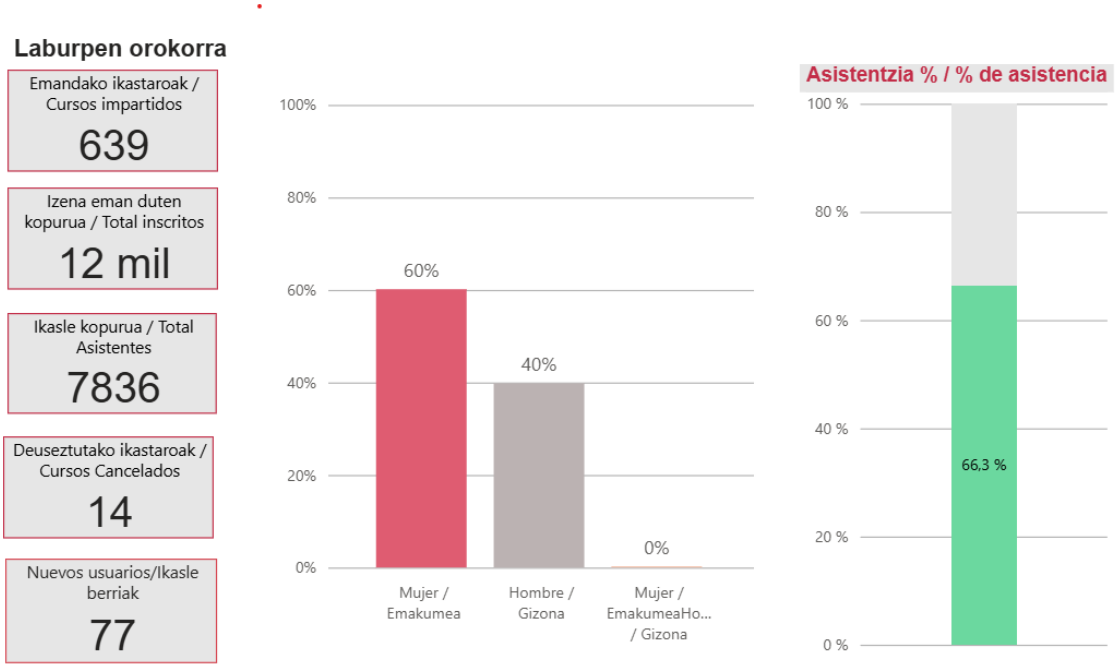
1.2 Principales datos del Servicio MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA en 2026

La iniciativa “Mikroenpresa Digitala Prestakuntza” ofrece capacitación en competencias digitales a los autónomos y las microempresas para que puedan aprovechar todo el potencial de las tecnologías en su negocio. Pueden acceder gratuitamente a talleres de refuerzo en ciberseguridad, gestión digital, facturación electrónica, presencia en internet, automatización y realidad virtual

orientada al cliente, así como en otras tecnologías digitales que sean de utilidad para mejorar la competitividad de la compañía.

Se ofrecen cursos de 2 horas de duración, en formato de Webinar en directo, con la plataforma Zoom, con aforo reducido, para poder resolver tus dudas de forma personalizada. Las áreas temáticas son: Inteligencia Artificial, Marketing Digital, Legal/Ciberseguridad, Productividad y RRSS.

Durante 2025, los indicadores del servicio han sido los siguientes:



Se dispone de información de la iniciativa MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA en la web de SPRI www.spri.eus. Concretamente en https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresa-digitala/

La difusión de este servicio de prestakuntza, dirigido a autónomos y microempresas, se realizará tanto directamente desde SPRI (a través de la página de la web www.spri.eus, etc.) como a través de agentes intermedios (Agencias de desarrollo y promoción económica, asociaciones empresariales, etc.), así como por los medios adicionales que pudieran proponer las empresas licitadoras.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "SPRI"), a través de su Área de Transformación Digital precisa contratar los "Servicios para la capacitación en COMPETENCIAS DIGITALES de Autónomos y Microempresas (iniciativa MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA), consistentes en la realización de los trabajos que se definen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las actividades objeto del contrato se llevarán a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1 Enfoque del servicio

El Servicio de formación Mikroenpresa Digitala Prestakuntza está destinado a las microempresas, emprendedores y autónomos con centro de actividad en la CAE, para mejorar su competitividad a través del apoyo a la capacitación en competencias digitales para el uso de las tecnologías de la información. Se imparten en formato exclusivamente online con cursos de 2 horas y streaming interactivo en directo.

Los cursos se imparten formato online (webinars o similares) facilitando la formación de los autónomos y microempresas y deben cumplir los Criterios Lingüísticos de la Administración general de la CAE y sector público adscrito a la misma y debiendo ofrecer el servicio en las 2 lenguas oficiales de la CAE. De la misma manera, toda la documentación, entregables, memorias e informes se entregarán también en las 2 lenguas oficiales de la CAE.

3.2 Actividades objeto del contrato

En general, el servicio de gestión de cursos de la iniciativa MIKROENPRESA DIGITALA incluye desde el diseño de la planificación de cursos, la coordinación de la oferta de los mismos, la supervisión de su ejecución, la gestión de inscripciones, la impartición y la evaluación de los resultados.

El adjudicatario deberá realizar, en particular, las siguientes actividades:

- Impartición de los cursos de TEICs que se ajusten en cada momento a las necesidades de formación de los autónomos y microempresas (Inteligencia Artificial, Marketing Digital, Legal/Ciberseguridad, Productividad y RRSS, y otras tecnologías digitales que mejoren la competitividad de la empresa.).
- La impartición de los cursos será ofrecida en formato ONLINE. Los cursos deberán contar un mínimo de 5 inscripciones para su impartición y un máximo de 25.
- El contenido de los cursos deberá ser propuesto por el proveedor. SPRI cuenta con una oferta básica de contenidos desarrollados específicamente para autónomos y microempresas en formato de 2 horas de duración. Las empresas podrán ampliar e incorporar sus propios contenidos, o proponer el desarrollo de nuevas temáticas.

- Contacto con las empresas, autónomos y asociaciones a las que va destinada la formación.
- Recogida de demandas y peticiones a través de diferentes vías (email, teléfono, personas en común, reuniones, www.spri.eus).
- Selección de temáticas y cursos en función de demanda y disponibilidad, siempre en el sector de las TICs.
- Comunicación y promoción de la planificación mensual a través de las webs y boletines, así como en reuniones periódicas a las asociaciones (behargintzak, ayuntamientos, asociaciones…), y explicación de futuras planificaciones del proyecto para su interés, en función de sus demandas concretas de horarios, zonas y temáticas.
- Contacto directo diario con las personas usuarias y empresas para la resolución de dudas, incidencias, peticiones especiales, gestión de inscripciones, envío de certificados etc.
- Publicación de la planificación de cursos en el sistema web que ponga SPRI a disposición para la gestión de este servicio.
- Comunicación con los proveedores y su coordinador de profesores sobre la programación mensual.
- Envío diario de información sobre la decisión de impartición o suspensión de los cursos.
- Seguimiento sobre las tareas de las personas impartidoras: preparación y entrega de los manuales de contenidos a los alumnos, encuestas, rellenado de hojas de datos, asistencias y entrega de certificados…y recogida de cualquier incidencia acontecida en el curso siguiendo los criterios lingüísticos de la Administración General de la CAE (2 lenguas oficiales).
- Preparación de la facturación mensual y puesta en común de la misma cada mes.
- Elaboración de informes mensuales de estadísticas de ocupación, encuestas de satisfacción e incidencias, e indicadores con los datos de cursos y asistentes mensuales.
- La propuesta y desarrollo de nuevos contenidos de cursos online de 2 horas a impartirse a demanda de SPRI.
- La propuesta y creación de contenidos de texto/gráfico para ofrecer en formato de "autoestudio" a los autónomos y microempresas. Artículos e infografías de aproximadamente 1.000 palabras.
- La propuesta y creación de contenidos de video para ofrecer en formato de "autoestudio" a los autónomos y microempresas. Contenidos audiovisuales de una duración aproximada de 4 minutos. El proveedor deberá proponer estos contenidos a SPRI, quien valorará y aprobará si procede su ejecución.
- Secretaría Técnica: las actuaciones necesarias para acometer un proyecto como éste suponen la coordinación de multitud de agentes, la planificación de distintas actividades a lo largo de la duración del mismo, la gestión de documentación y la necesidad de recoger de forma sistemática los resultados que se vayan obteniendo. Por todo ello se hace necesario establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto de manera que pueda ser "mejorado" durante su ejecución mediante la elaboración y establecimiento de: Informes, Indicadores: ejecución/impacto, Control de calidad, Gestión de Riesgos.
- Apoyo a la Dirección de Transformación Digital del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad en aquellas tareas relacionadas con las actuaciones que impulsan las Competencias Digitales en el ámbito empresarial. La Dirección de Transformación Digital del Gobierno Vasco ofrece recursos relacionados con las Competencias Digitales del ámbito empresarial desde www.euskadi.eus . Esta Secretaria

deberá dar soporte a las necesidades de generación de contenidos en este entorno para el ámbito de Competencias Digitales Profesionales, y especialmente para el colectivo de personas Autónomas y Microempresas.

3.3 Dimensionamiento del servicio

A título orientativo se exponen a continuación los datos de los objetivos que sería deseable alcanzar o superar a lo largo de 12 meses de prestación del servicio:

SERVICIO	Número mínimo estimado de unidades
Difusión, gestión e impartición de un curso de 2 horas de duración (incluyendo todos los gastos de personal, viajes, traslados, etc.)	426
Generación de nuevos contenidos de cursos online de 2 horas a impartirse a demanda de SPRI. Manuales de cursos de entorno a 10.000 palabras.	5
Creación de contenidos de texto/gráfico para ofrecer en formato de "autoestudio" a los autónomos y microempresas. Artículos e infografías de aproximadamente 1.000 palabras.	200
Creación de contenidos de video para ofrecer en formato de "autoestudio" a los autónomos y microempresas. Contenidos audiovisuales de una duración aproximada de 4 minutos.	60

Todos los contenidos que se generen tanto para la impartición de los cursos como para el autoestudio (texto/gráfico/audiovisuales) se facilitarán a SPRI en euskera y en castellano.

Así mismo, la contratista deberá realizar aquellos trabajos de carácter extraordinario directamente relacionados con el proyecto, siempre que, en todo caso, previamente hayan sido validados por escrito por SPRI y se justifiquen debidamente su necesidad para la ejecución de este proyecto. A modo de ejemplo, SPRI podrá requerir al proveedor su participación en grupos de trabajo relacionados con el diseño de iniciativas dentro de la nueva Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2030 en el ámbito de las Competencias Digitales, especialmente de autónomos y microempresas. Así mismo, SPRI podrá solicitar dedicaciones adicionales del proveedor para dar soporte al diseño de los contenidos albergados www.euskadi.eus relacionados con las Competencias Digitales, teniendo que dar soporte tanto tecnológico en el entorno de gestión del CMS de euskadi.eus en los contenidos competencia de la Dirección de Transformación Digital. Adicionalmente darán soporte a SPRI en los temas relacionados con la aplicación en Euskadi del modelo europeo DIGCOMP de competencias digitales y su aplicación específica a las necesidades del colectivo de empresas autónomas y microempresas. En el caso de que estas reuniones se celebren fuera de Euskadi, pero dentro de la Unión Europea, SPRI podrá cubrir los gastos de viaje y desplazamiento, siempre que sean validados previamente por SPRI, y no superen en ningún caso el importe destinado a estas actividades.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Dicho plan deberá contener al menos:

- Metodología de Trabajo.
- Definición de hitos principales, entregables y recursos humanos asociados a cada uno de ellos.
- Organización, responsabilidades y dedicaciones del equipo de trabajo.
- Actuaciones previstas para hacer llegar la información del SERVICIO a las empresas.
- Propuesta de modelo de coordinación con SPRI para el desarrollo de las tareas.
- Propuesta de utilización y difusión de los contenidos de texto y audiovisuales generados en relación con las Competencias Digitales.

5. MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES CONCRETOS QUE SE VAN A PONER A DISPOSICION DE ESTE PROYECTO. CAPACIDAD TECNICA Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO

Se aportará la organización de los recursos humanos y materiales, efectivos personales incluyendo experiencia avalada por años de trabajo en el sector de la formación en el uso de TEICs, experiencia demostrable en este servicio que precisa SPRI y medios técnicos.

Se presentará una descripción del personal dedicado por la empresa a ofrecer tanto la gestión y difusión de los cursos como la impartición de los mismos: titulación académica y experiencia acreditada en la temática objeto del contrato.

La formación académica requerida a las personas formadoras deberá estar acorde con los conocimientos que impartir en los cursos destinados a autónomos y microempresas. Esto es, deberán ser una formación académica que garantice tener conocimientos para impartir cursos del siguiente tipo:

ÁREA DE REDES SOCIALES

- INSTAGRAM I: Estrategia social y visual para promocionar tu negocio
- INSTAGRAM II: Estrategia social y visual para promocionar tu negocio
- LINKEDIN, promociona tu perfil profesional y tu empresa
- YOUTUBE: Aumenta tu alcance y visibilidad

ÁREA DE MARKETING DIGITAL

- CANVA I: Diseño gráfico para no diseñadores. Destaca tu imagen corporativa y digital con atractivos diseños.
- CANVA II: Diseño gráfico para no diseñadores. Potencia tu creatividad con Canva
- Estrategia de vídeomarketing: aprovecha el poder del vídeo para impulsar tu negocio
- Mailchimp I: Cómo hacer e-mailing para tus clientes
- Mailchimp II: estrategia de email marketing para tus clientes
- Comunicación con el cliente: estrategias, herramientas y apps

- Primeros pasos en el posicionamiento de tu web SEO y SMO
- HUBSPOT CRM: Gestiona tus clientes, contactos y oportunidades de negocio
- eCommerce I: una visión estratégica para vender en Internet
- eCommerce II: cómo desarrollar una tienda online con Wordpress y WooCommerce
- ANALÍTICA WEB I : Monitoriza tu web con Google Analytics 4
- ANALÍTICA WEB II: Monitoriza tu web con Google Analytics 4
- CAPCUT I: Aprende a editar vídeos desde tu móvil para tus RRSS
- CapCut II - Edits Profesionales y Efectos Virales
- CLIPCHAMP: Una completa herramienta para editar y crear tus vídeos
- ¿Qué publico hoy? Metodología y herramientas para definir tu plan de contenidos en las RRSS
- GOOGLE ADS: Tácticas y técnicas para convertir tu publicidad en ventas
- DOMINANDO LOS MARKETPLACES: Estrategias para triunfar en el comercio electrónico
- Iniciación al retoque digital con Affinity Studio
- PLAN DE MARKETING DIGITAL. Diseña un plan de marketing digital sólido. De la estrategia a la acción

ÁREA PRODUCTIVIDAD

- Conociendo Microsoft 365; OneDrive, tu nube
- TEAMS: Productividad y comunicación con tu equipo
- Gestiona tus tareas con Trello para ser más productivo
- Google Drive y Calendar: Crea, comparte y colabora en la nube
- NOTION: Crea tu panel de control para aumentar la productividad de tu negocio
- Copywriting: Convierte tus textos en una máquina de ventas con técnicas de redacción persuasiva.
- Automatización Digital: Herramientas y Estrategias para Transformar tu Negocio
- OneNote: tu aliado para optimizar tu productividad

ÁREA DE CIBERSEGURIDAD/LEGAL

- Ciberseguridad I: Buenas prácticas para proteger la información de tu negocio.
- Ciberseguridad II: Ejemplos prácticos para proteger tu negocio
- Protege la Propiedad Intelectual de tu empresa: Cómo proteger tus activos intangibles y adquirir derechos de terceros de forma segura.

ÁREA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- CHATGPT I: posibilidades, riesgos y buenas prácticas.
- CHATGPT II: posibilidades, riesgos y buenas prácticas
- Creación de imágenes con IA
- IA Generativa: Aplicaciones para tu puesto de trabajo
- GOOGLE GEMINI: IA conversacional de Google
- Estrategia de negocio con IA
- Análisis y tratamiento de datos con IA generativa

- COPILOT, tu asistente de IA en Microsoft 365
- IA al oído: Crea y edita audio como nunca antes
- Producción de videos con IA: Una nueva era creativa.
- IA para la gestión documental de tu negocio
- Taller práctico IA: Identifica casos de uso en tus tareas diarias
- Chats de Soporte con IA para tu Empresa
- IA Y PUBLICIDAD DIGITAL
- Freepik: Recursos para crear y editar imágenes y vídeos con IA
- GAMMA.IA. Crea presentaciones inteligentes con GAMMA.IA desde cero
- IA en Google Apps
- Automatización de procesos digitales: Transforma tu Productividad con Microsoft Power Automate y AI
- NotebookLM: la IA multimodal de Google

Atendiendo al número de cursos que se imparten a lo largo del año, el licitador deberá proponer un número de personas que de manera razonable y equilibrada pueda atender la impartición online de todos los cursos. Mínimo 10 personas para la gestión, diseño, difusión, creación e impartición de curos. Estos cursos contarán siempre con un mínimo de 5 personas asistentes para que puedan impartirse.

Así mismo, el licitador deberá aportar información sobre la experiencia de las personas en la impartición y generación de contenidos sobre las temáticas objeto de los cursos. Se requerirá que al menos dos de las personas acrediten al menos un año de experiencia en la impartición de cursos online relacionados con las TICs.

El adjudicatario deberá acreditar que el equipo propuesto para la impartición de los cursos está capacitado para poder impartir todos los cursos en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Al menos 2 personas del equipo propuesto deberá acreditar conocimientos de euskera a nivel C1 o equivalente con objeto de prestar el servicio en euskera a aquellas personas autónomas y Microempresas que así lo soliciten.

Asignación de responsable y funciones en la ejecución del servicio: la empresa nombrará a una persona responsable que será la encargada del proyecto e interlocutora del equipo de Transformación Digital de SPRI.

Funciones del coordinador/a del proyecto:

- Definición de calendario de cursos online.
- Definición de flujos de trabajo: difusión, planificación, impartición, evaluación, etc.
- Supervisión y filtro de calidad de los contenidos.
- Interlocución permanente con responsables del Grupo SPRI.
- Interlocución con fuentes de información (asociaciones, behargintzak, empresas, entidades, etc.).
- Publicación a través del gestor de cursos de la web del servicio Mikroenpresa Digitala Prestakuntza.
- Evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos marcados junto con el responsable del servicio del Grupo SPRI.

- Propuesta de utilización de los contenidos de texto/gráfico y videos que se generen desde el servicio, y que sirvan de manera complementaria como elementos de capacitación para los autónomos y microempresas en formato de autoestudio.

En lo relativo a la generación de nuevos contenidos de cursos online de 2 horas a impartirse a demanda de SPRI, se presentará una propuesta de nuevos cursos a desarrollar, de manera adicional a los que actualmente están disponibles. Los manuales de cursos tendrá una extensión de entorno a 10.000 palabras.

En lo relativo a la creación de contenidos de texto/gráfico para ofrecer en formato de "auto-estudio" a los autónomos y microempresas, se presentará una propuesta del ejemplo o "maqueta" de artículos a desarrollar. Cada unidad de artículos e infografías tendrá una extensión de aproximadamente 1.000 palabras.

En lo relativo a la creación de contenidos de video para ofrecer en formato de "auto-estudio" a los autónomos y microempresas, se presentará una propuesta o "maqueta" de contenido. El contenido audiovisual de un módulo tendrá una duración aproximada de 4 minutos.

Todos los materiales derivados de este contrato serán de propiedad exclusiva de SPRI. SPRI será propietaria de la creatividad de los videos resultado del servicio, reservándose el formato original de producción y la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere convenientes para su difusión, exhibición o cualquier forma de divulgación incluidas las telemáticas e informáticas, cediendo la empresa adjudicataria todos los derechos de propiedad sobre la creatividad de referencia, con carácter exclusivo y sin limitación temporal o espacial alguna.

Estos materiales se publicarán y albergarán en el sitio web específico de MIKROENPRESA DIGITALA PRESTAKUNTZA que establezca SPRI, con el fin de que sirvan de material de soporte de las formaciones que se imparten en las sesiones online y en la web.

6. CONDICIONES LINGÜISTICAS DE EJECUCIÓN

- Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano.
- La realización de memorias, entregables, informes u otros trabajos de similar naturaleza, estos deberán ser entregados en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares.
- Cuando la ejecución del objeto contractual incluya la prestación de servicios a la ciudadanía o conlleve relaciones con terceros o ciudadanía en general, la lengua a utilizar en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la empresa contratista y los usuarios y usuarias o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija el usuario o usuaria o tercero, en cada caso.
- En cualquier caso, la contratista deberá destinar los medios materiales y humanos que fueran necesarios para que la atención, información y comunicación con el público destinatario del servicio pueda hacerse en todo momento en euskera.