

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL USO E IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA PYMES Y COMERCIOS DE BILBAO

1. 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 las oportunidades de acceso al empleo.

Entre los objetivos de Bilbao Ekintza EPEL, y más concretamente del Área de Empresa y Empleo, se encuentran promover la atracción, la creación, el crecimiento y consolidación de empresas, así como apoyar el desarrollo competencial de las Pymes y comercios del municipio en aspectos como la mejora de su gestión y proyectos de desarrollo e innovación, generando de esta forma actividad económica y empleo, priorizando la intervención en los sectores estratégicos para la ciudad.

Dentro de esta línea de actuación, se considera esencial impulsar la transformación digital a través del uso de tecnologías de inteligencia artificial (IA) y automatización en las empresas locales, como herramientas clave para la mejora de la eficiencia, la optimización de procesos y la ampliación de las habilidades de las personas que trabajan en las empresas, potenciando su conocimiento para la toma de decisiones y la innovación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio integral de formación y acompañamiento en el uso e implantación de herramientas de automatización e inteligencia artificial, dirigido a titulares y responsables de PYMES y comercios del municipio de Bilbao, con más de un año de actividad.

El servicio que se preste dependerá de la situación de cada proyecto, empresa o comercio, si bien, siempre se dará solución a problemas o cuestiones directa o indirectamente relacionadas con las áreas indicadas en el presente pliego.

El objetivo principal del presente contrato es reforzar la competitividad de las PYMES y comercios de Bilbao mediante la incorporación progresiva de soluciones de automatización y de inteligencia artificial práctica, que permitan optimizar procesos, reducir costes, mejorar la toma de decisiones y fomentar la innovación empresarial.

Asimismo, el servicio en cuestión se centrará en los siguientes objetivos específicos:

- **Analizar y priorizar procesos internos** de las empresas para identificar tareas y áreas susceptibles de automatización y mejora mediante tecnologías digitales e inteligencia artificial.
- **Proponer e implementar soluciones de automatización** orientadas a incrementar la eficiencia operativa, mediante pequeñas pruebas piloto que permitan validar su impacto y viabilidad.
- Introducir el **uso de tecnologías de inteligencia artificial aplicadas al negocio** para mejorar la comunicación, la atención a la clientela y el análisis de información estratégica.
- **Impulsar la toma de decisiones basada en datos**, promoviendo sistemas de análisis y visualización que faciliten la interpretación de información empresarial.
- Acompañar a las empresas en la planificación e implantación tecnológica, incluyendo la **identificación de proveedores adecuados y la evaluación de costes** para proyectos de mayor complejidad.
- Apoyar la **búsqueda de ayudas y subvenciones** relacionadas con iniciativas de digitalización, automatización e inteligencia artificial.
- Fomentar un **uso responsable, ético y seguro** de la inteligencia artificial, promoviendo prácticas que refuercen la transparencia, la protección de datos y la sostenibilidad en la adopción tecnológica.

3. METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio se prestará de manera estructurada e individualizada, adaptándose a las características, necesidades y grado de madurez digital de cada empresa beneficiaria.

La metodología combinará diagnóstico inicial, formación, planificación de soluciones, acompañamiento técnico y seguimiento de resultados, con un enfoque práctico y orientado a la aplicación real en el entorno empresarial.

3.1 Diagnóstico digital

Como fase inicial del servicio, Bilbao Ekintza realizará un diagnóstico digitalizado con las empresas beneficiarias mediante un formulario on line , compuesto por preguntas tipo checklist y/o escalas de valoración.

Este diagnóstico permitirá detectar de forma homogénea las necesidades de mejora en materia de digitalización, automatización e inteligencia artificial, así como determinar el nivel de madurez tecnológica de cada empresa y orientar tanto la formación como el posterior acompañamiento individualizado.

El contenido del formulario o cuestionario digital será diseñado y facilitado por la entidad adjudicataria, debiendo incluir preguntas que permitan identificar de forma objetiva, al menos, las siguientes áreas:

- Grado de digitalización de la empresa y uso actual de herramientas tecnológicas.
- Procesos susceptibles de automatización.
- Conocimiento y aplicación de herramientas de inteligencia artificial.
- Nivel de integración entre sistemas, gestión de datos y apoyo a la toma de decisiones.
- Necesidades formativas y barreras percibidas para la adopción tecnológica.

Bilbao Ekintza validará previamente el contenido y formato del formulario y recibirá los resultados consolidados para determinar las empresas que continuarán en las siguientes fases del servicio.

3.2 Formación previa al acompañamiento

Las empresas participantes podrán asistir a una formación orientada a proporcionar una base compartida de conocimientos y facilitar la identificación de oportunidades reales de aplicación. La formación se centrará en el análisis de casos prácticos de automatización e inteligencia artificial en pymes, incluyendo el uso de herramientas y la automatización de procesos administrativos.

Se estiman dos (2) jornadas de formación de entre 4 a 6 horas.

Bilbao Ekintza valorará, en cada caso, si la empresa necesita esta fase formativa previa o si, por contar ya con una definición clara de lo que desea implantar o implementar en su negocio, puede pasar directamente a la siguiente fase del acompañamiento.

3.3 Acompañamiento para la implantación

El proceso se estructurará en tres (3) fases:

Fase 1. Reunión inicial de análisis y planificación

Reunión conjunta entre la empresa beneficiaria, Bilbao Ekintza y la entidad adjudicataria, a partir del diagnóstico previo realizado. Se llevará a cabo un análisis más detallado de los procesos internos y se definirá un plan de trabajo personalizado, alineado con la madurez digital y la capacidad de adopción tecnológica de la empresa.

Fase 2. Implantación

Implantación acorde al plan de acción definido, identificación y configuración de herramientas de automatización e inteligencia artificial, y acompañamiento en la puesta en marcha de soluciones piloto.

Fase 3. Reunión final de seguimiento y evaluación

Medición de resultados, identificación de indicadores de mejora y elaboración de recomendaciones finales orientadas a garantizar la continuidad del proceso de transformación digital.

El servicio deberá dar **inicio en un plazo máximo de dos (2) semanas desde el momento en que Bilbao Ekintza envíe a la entidad adjudicataria el diagnóstico de situación** de la empresa beneficiaria. Este envío podrá realizarse tras la formación grupal, en los casos en que la empresa participe en dicha fase, o directamente antes del inicio del acompañamiento, cuando Bilbao Ekintza determine que la empresa no requiere formación previa.

La fase de implantación tendrá una duración máxima de cuatro (4) meses desde el inicio de cada implantación. El contrato tendrá una dedicación estimada en 400 horas.

La prestación del servicio se realizará preferentemente de forma presencial, teniendo en cuenta en el caso del acompañamiento individualizado las preferencias de las personas destinatarias de éste, pudiendo desarrollarse bien en las oficinas de Bilbao Ekintza sitas en el Edificio del Ensanche, bien en los locales de las propias empresas, o bien, en los de la entidad adjudicataria en caso de tener oficinas en Bilbao o alrededores, o en formato online.

Con tal fin, la adjudicataria deberá poner a disposición del contrato los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal para el desarrollo del servicio, en los términos establecidos en el presente pliego, siendo estos a cargo de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria llevará el control de horas, tanto presenciales como no presenciales, del servicio prestado a cada pyme o comercio mediante un registro de firmas conforme al modelo facilitado por Bilbao Ekintza, debiendo poner en su conocimiento cualquier incidencia que surja durante el proceso de asesoramiento. Bilbao Ekintza no se hará cargo del pago de aquellas horas que no se encuentren debidamente justificadas.

Al menos con **periodicidad mensual**, la entidad adjudicataria deberá entregar a Bilbao Ekintza un **informe de seguimiento** donde se recoja de manera clara y precisa el contenido del servicio prestado, identificando los principales hitos o tareas realizadas y las previstas para las próximas sesiones.

La entidad adjudicataria deberá comunicar de inmediato cualquier incidencia relevante al equipo técnico de Bilbao Ekintza.

A la conclusión del servicio, la entidad adjudicataria del servicio deberá:

- Entregar un **Informe Final** que incluya un balance de resultados, destinado tanto a la empresa beneficiaria como a Bilbao Ekintza.
- Aportar una **certificación firmada de horas invertidas**.

La empresa beneficiaria finalizará el servicio con una mejora tangible en su gestión digital, contando con una solución o prueba piloto de automatización o inteligencia artificial implantada, un informe final con los resultados alcanzados y recomendaciones prácticas, y una mayor capacidad interna para identificar oportunidades tecnológicas, optimizar procesos y avanzar de manera autónoma en su transformación digital.

Se abonarán únicamente las actuaciones debidamente justificadas y documentadas.

4. EQUIPO DE TRABAJO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, el servicio será prestado por personal especializado con experiencia demostrada en proyectos de digitalización y automatización en pymes.

A tal efecto, al inicio de la ejecución del contrato el contratista presentará relación nominal y currículo profesional del personal encargado de la ejecución del contrato que deberá cumplir los siguientes perfiles:

Responsabilidad	Experiencia
Jefatura de proyecto (1 persona)	
- dirección ejecutiva y efectiva del contrato - coordinación del equipo de trabajo y, en su caso, interlocución con Bilbao Ekintza - organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad - gestión de acciones correctivas a las incidencias	Titulación universitaria superior en ingeniería, informática, ciencias empresariales o similar. Experiencia acreditada de al menos 3 años en dirección de proyectos de digitalización o transformación tecnológica en PYMES. Experiencia demostrable en la gestión y coordinación de equipos de consultores, incluyendo planificación, supervisión y control de calidad en proyectos similares.
Equipo Consultor senior (Mínimo 2 personas)	
Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el contenido del contrato	Titulación universitaria superior en ingeniería, informática, ciencias empresariales o similar. Experiencia acreditada de al menos 3 años en implantación de soluciones de automatización e IA aplicada, análisis de datos, en PYMES y comercios. Se valorará el conocimiento acreditado en herramientas de automatización e IA.

El equipo de trabajo adscrito deberá estar en disposición de garantizar, de ser necesario, la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato, en euskera.

Se acepta que la jefatura del proyecto pueda desarrollarla adicionalmente una de las personas propuestas para la ejecución de los trabajos. En este caso, deberá cumplir con los perfiles descritos en ambos puestos.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles, responsabilidades y experiencia establecidos en el cuadro, 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 entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por Bilbao Ekintza EPEL, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación, capacitación lingüística y experiencia, exigidas para la contratación.

La entidad 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 entidad 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 EPEL se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser causa de resolución del contrato.

5. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza EPEL para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación Bilbao Ekintza EPEL le convoque, siendo a cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento que se pudieran ocasionar.

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

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza EPEL. 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 EPEL, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta 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.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad 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 lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la entidad adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personal 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 entidad 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. La entidad 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 EPEL, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

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

**JAVIER
ALVAREZ ARAS
- 30585500P**

Firmado digitalmente
por JAVIER ALVAREZ
ARAS - 30585500P
Fecha: 2026.03.12
19:42:48 +01'00'

**RESPONSABLE DE EMPRESA Y EMPLEO
BILBAO EKINTZA, EPEL**