

BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROZEDURA IREKIAREN
BIDEZ**

**PARA LA
CONTRATACIÓN POR
PROCEDIMIENTO
ABIERTO**

**PERTSONA
EKINTZAILEEI ETA
ENPRESEI
AHOLKULARITZA ETA
PRESTAKUNTZA
EMATEKO ZERBITZUAK
KONTRATATZEKO**

**DE LOS SERVICIOS DE
ASESORAMIENTO Y
FORMACIÓN A
PERSONAS
EMPREENDEDORAS Y
EMPRESAS**

2027. URTEA

AÑO 2027



AURKIBIDEA

1. Sarrera.....	1
2. Kontratuaren xedea	2
3. Zerbitzuen baldintzak	32
3.1. Enpresa kontratistaren antolaketa eta baliabideak	32
3.2. Zerbitzua eskaintzeko beharrezko ekipoak eta baliabide materialak eta giza baliabideak.....	33
3.3. Entitate lizitatzailaren kaudimena	36
3.4. Iraupena eta exekuzio egutegia	49
3.5. Zerbitzua koordinatzea eta segimendua egitea.....	51
3.6. Dokumentazioa, memoria eta jardura txostenak	52
3.7. Aseguruak eta lan-osasuna	53
3.8. Irudia eta hedapena	53
3.9. Datuen babesa eta sekretu profesionala. Lanaren jabetza	54
3.10. Izaera sozialeko kontratua egiteko baldintza bereziak	60
4. Proposamen teknikoa	61
5. Aurrekontua eta ordaintzeko modua.....	62
6. Kontratua aldatzea.....	63
7. kontratua gauzatzean egindako arau-haustea	64
8. Balorazio-irizpideak.....	65
I. Eranskina. Datu Pertsonalen tratamendua.....	86

INDICE

1. Introducción	1
2. Objeto del contrato	2
3. Requisitos del servicio	32
3.1. Organización y medios de la empresa contratista	32
3.2. Equipos y medios materiales y personales necesarios para la prestación del servicio	33
3.3. Solvencia de la entidad licitadora	36
3.4. Duración y calendario de ejecución	49
3.5. Coordinación y seguimiento del servicio ...	51
3.6. Documentación, memoria e informes de actividad	52
3.7. Seguros y salud laboral	53
3.8. Imagen y difusión.....	53
3.9. Protección de datos y secreto profesional. Propiedad del trabajo.....	54
3.10 Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social.....	60
4. Propuesta técnica	61
5. Presupuesto y forma de pago.....	62
6. Modificaciones del contrato	63
7. Infracciones en la ejecución del contrato	64
8. Criterios de valoración	65
Anexo 1. Tratamiento de datos personales	83



1. SARRERA

Getxoko Udalak, Ekonomia Sustapenerako Arloaren bitartez, hiriko enplegua hobetzea, enpresak sortzea eta ekonomia sustatzea ditu xede.

Pertsona ekintzaileek zailtasunak dituzte beren enpresa-proiektuaren bideragarritasuna aztertzeko abian jarri aurretik; eta kasu askotan, ez dute aurretiko esperientziarik kudeaketa-arloan.

Udalerriko enpresa-sarea, berriz, enpresa txikiz osatuta dago gehienbat. Haiek enpresa kudeaketari bakar-bakarrik egiten diote aurre, eta horrek zailtasun handiak eragiten dizkie kontratatutako erabakiak hartzeko.

Horregatik guztiagatik, beharrezkoa da udalerriko **pertsona ekintzaileen** eta **enpresen** esku kudeaketa-arloan laneko **aholkularitza eta prestakuntza zerbitzu** bat jartzea, alde batetik, enpresen sorrera errazteko asmoz, eta bestetik, kudeaketa hobetzen laguntzeko enpresa abian jarri aurretik nahiz behin funtzionamenduan jartzen denean.

Plegu honek baldintza teknikoak jasotzen ditu pertsona ekintzaileei eta enpresei aholkularitza eta prestakuntza emateko zerbitzua prozedura irekian kontratatzeko. Hori hainbat sailetan jasota geratzen da:

- o **1. lotea: ekintzaileei aholkularitza eta prestakuntza ematea.**
- o **2. lotea: Txikizkako komertzioari eta ostalaritza arloko enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea.**
- o **3. lotea: Enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea (txikizkako komertzioa eta ostalaritza izan ezik).**
- o **4. Lotea: turismo arloko enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea**
- o **5. lotea: Getxoko Udalaren eremu estrategikoetako proiektu eta enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea.**
- o **6. lotea: ekintzailetzarako gaitasunak hobetzeko zerbitzua**

Hurrengo atalek 1, 2, 3, 4, 5 eta 6 sailetarako komunak diren baldintza teknikoak jasotzen dituzte, sail bakoitzaren alderdi bereizgarrien aipamen zehatza eginez beharrezkoa denean.

Enpresa bakoitzak gehienez 2 lotetan aurkez dezake proposamena. Eskaintzak bi lote baino gehiagotan egiteak berekin dakar enpresa horrek aurkeztutako proposamen guztiak automatikoki baztertzea.

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Getxo, a través del área de Promoción Económica, tiene como objetivo la mejora del empleo, la creación de empresas y la promoción económica de la ciudad.

Las personas emprendedoras se encuentran con dificultades para analizar la viabilidad de su proyecto empresarial antes de su puesta en marcha; y en muchos casos, no cuentan con experiencia previa en gestión.

El tejido empresarial del municipio, por su parte, se encuentra compuesto en su mayoría por empresas pequeñas. Éstas se enfrentan a la gestión de su empresa en solitario, lo que les genera grandes dificultades para tomar decisiones contrastadas.

Por todo ello, vemos necesario poner a disposición de las **personas emprendedoras** y **empresas** del municipio un **servicio de asesoramiento profesional y formación** en gestión, con el objetivo de facilitar la creación de empresas y contribuir a la mejora de la gestión tanto antes de la puesta en marcha de la empresa como una vez en funcionamiento.

El presente pliego recoge las condiciones técnicas para la contratación mediante procedimiento abierto del servicio de asesoramiento y formación a personas emprendedoras y empresas. Ello queda recogido en diferentes lotes:

- o **Lote 1: asesoramiento y formación a personas emprendedoras**
- o **Lote 2: asesoramiento y formación a comercio minorista y empresas hosteleras**
- o **Lote 3: asesoramiento y formación a empresas (excepto comercio minorista y hostelería)**
- o **Lote 4: asesoramiento y formación a empresas turísticas**
- o **Lote 5: Asesoramiento y formación a proyectos y empresas de los ámbitos estratégicos del Ayuntamiento de Getxo.**
- o **Lote 6: servicio para la mejora de las competencias emprendedoras**

Los siguientes apartados recogen las condiciones técnicas que son comunes a los lotes 1, 2, 3, 4, 5 y 6, haciendo mención específica de los aspectos diferenciales de cada lote cuando sea necesario.

Cada empresa puede presentar propuesta a un máximo de 2 lotes. La presentación de ofertas a más de dos lotes implica la exclusión automática de todas las propuestas presentadas por dicha empresa.



2.- KONTRATUAREN XEDEA

Helburua Getxoko pertsona ekintzaileei eta enpresei aholkularitza eta prestakuntza emateko zerbitzu integrala kontratatzea da, eta, horretarako, bereizitako 6 sail ezartzen dira.

Xede horretarako, adjudikaziodunak beharrezkoak diren antolaketa eta ekimeneko zereginak egikaritu beharko ditu haren betearazpena bermatzeko. Enpresa kontratistak zainduko du kontratuaren egikaritzeari atxikitako langileek beren jarduera kontratuaren xede gisa mugatutako jarduerarekiko egindako betebeharrak gaindi ez ditzan.

Zerbitzuak betetzeko erregimenaren gainean egin daitezkeen aldaketa guztiak dagokion kontratu-aldaketaren bidez antolatu behar dira, eta idatziz beti.

1. LOTEA: EKINTZAILEEI AHOULKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA

CPV 79410000-1 Kudeaketa eta merkataritza aholkularitzako zerbitzuak

CPA 70.22.1 Enpresa-kudeaketako aholkularitza-zerbitzuak

Entitate bat kontratatzea da helburua enpresa-kudeaketari lotutako arloetan pertsona ekintzaileei banakako eta taldeko aholkularitza emateko zerbitzua betetzeko, **pertsona ekintzaileei erraztasunak emanaz enpresa ahalik eta arrakasta-berme handienarekin abiarazteko**, autoenpleguaren ibilbidea osatzen duten ondorengo **EKINTZA** osagarriak barnean hartuko dituen:

1. **Taldeko informazio saioak**
2. **Aholkularitza eta prestakuntza negozio plana egiteko**

Zerbitzuaren hartzaileak izango dira, Ekonomia Sustapenerako Arloaren arreta jaso dezaketen pertsona oro, eta autoenpleguaren bitartez bere lanpostu propioa sortzeko interesa agertzen dutenak.

Lehenik eta behin, **taldekako informazio bilerak**; haien bitartez, taldeka bere enpresa sortzeko interesa duen edozein pertsonarentzat komunak diren alderdiei buruzko informazioa ematen da (Ekonomia Sustapenerako Arloan eskura daitezkeen zerbitzuak; enpresa sortzeko dauden diru laguntzak; bai eta enpresen sorrerari buruzko alderdi orokorrak ere).

Bigarrenik, **negozio plana egiteko aholkularitza eta prestakuntza**, helburu hauekin:

- o Negozio ideia eta talde sustatzailea baloratzea

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es contratar el servicio integral de asesoramiento y formación para el ecosistema emprendedor y tejido empresarial de Getxo, para lo que se establecen 6 lotes diferenciados.

A tal fin la entidad adjudicataria deberá ejercer las funciones de organización e iniciativa necesarias para garantizar el cumplimiento del mismo. La empresa contratista velará por que las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto de contrato.

Todas las modificaciones que puedan realizarse sobre el régimen de prestación de los servicios deberán instrumentarse a través de la correspondiente modificación contractual, siempre por escrito.

LOTE 1: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN A PERSONAS EMPRENDEDORAS

CPV 79410000-1 Servicios de consultoría comercial y en gestión

CPA 70.22.1 Servicios de consultoría de gestión empresarial

El objeto es contratar una entidad para la prestación del servicio de asesoramiento y formación a personas emprendedoras en áreas relacionadas con la gestión empresarial, **con el objeto de facilitar a las personas emprendedoras la puesta en marcha de la empresa con las mayores garantías de éxito**, que incluya las siguientes **ACTIVIDADES** complementarias que configuran el itinerario de autoempleo:

1. **Sesiones informativas grupales**
2. **Asesoramiento y formación para la elaboración del plan de negocio**

Serán destinatarias del servicio todas aquellas personas susceptibles de ser atendidas en el área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, que muestren interés en la creación de su propio puesto de trabajo mediante el autoempleo.

En primer lugar, las **sesiones informativas grupales**, mediante las que se informa de forma grupal de aquellos aspectos que son comunes a cualquier persona que tiene interés en la creación de su empresa (servicios disponibles en el área de Promoción Económica; subvenciones a la creación de empresas existentes; así como de aspectos generales de la creación de empresas).

En segundo lugar, el **asesoramiento y la formación para la elaboración del plan de negocio**, que tiene como objetivos:

- o Valorar la idea de negocio y al equipo promotor



- *Orientazioa ematea autoenplegurako interesa duten pertsoneri; hala, enpresa sortzeak dakartzan oinarritzko alderdiak ezagutuko dituzte eta behar besteko informazioa izan ahalko dute enpresa sortzeko duten ideiarekin jarraitu edo ez erabakitzeko.*
- *Enpresa bat sortzeko interesa erakusten duten pertsoneri aholkularitza ematea; hala, negozioa ideia zehaztu ahalko dute eta beraien enpresa plana egin. Horretarako, Canvas eredu erabili behar da*
- *Pertsona ekintzaileak negozio baten arlo desberdinei buruzko nahikoa ezagutuz hornitzea haiei beren enpresa-plana egitea, jarduera gauzatzea eta haren kudeaketa errazteko.*
- *Beraien enpresa ekimenen bideragarritasun ekonomikoaren azterketa babestea, beharrezkoak diren alderdi guztiak aintzat hartuz, hau da, negozio-plana (Canvas) taxutzeko aholkularitzak edo prestakuntzak eta proiektuaren bideragarritasun ekonomiko-finantzarioaren azterketak helburu dute **ekintzaileak bere negozio-plan propioa taxutu ahal izatea**, eta ez erakunde adjudikaziodunak.*
- *Autoenplegu eragile nahiz baliabide publiko eta pribatu guztiak harremanetan jarri eta koordinatzea, modu eraginkorrean erabiliz erabiltzaileei ibilbideen garapena eta beharrezko ekintzat eskainiz beren enpresa propioa sortzeko*
- *Udalerrian enpresa-ekimen berriak abian jartzeko laguntza ematea.*
- *Enpresa-sustatzaileei diru-laguntzak jasotzeko aukera erraztea*
- *Sortutako enpresei bizirauteko aukerak areagotzea, kudeaketaren ezagutza hobetuz eta pertsona sustatzaileen plangintzari laguntza emanez enpresa sortu aurretik.*
- *Orientar a las personas que muestran interés por el autoempleo, de forma que conozcan los aspectos básicos que implica la creación de la empresa y puedan tener información suficiente para decidir si continúan con su idea de montar una empresa.*
- *Asesorar a las personas que muestran interés por la creación de una empresa, de forma que puedan concretar la idea de negocio y elaborar su plan de empresa. Para ello, debe utilizarse el modelo Canvas.*
- *Dotar a las personas emprendedoras de conocimientos suficientes en las diversas áreas de un negocio para facilitar la elaboración de su plan de empresa, así como facilitar el desarrollo de la actividad y la gestión del mismo.*
- *Apoyar el análisis de la viabilidad económica de sus iniciativas empresariales, considerando todos los aspectos necesarios, es decir, el asesoramiento o formación para la elaboración del plan de negocio (Canvas) y el análisis de la viabilidad económico-financiera del proyecto persiguen que la **persona emprendedora pueda elaborar su propio plan de negocio**, no la elaboración del mismo por la entidad adjudicataria.*
- *Poner en relación y coordinación todos los agentes y recursos públicos y privados de autoempleo, utilizándolos de manera eficaz de cara a ofrecer a los/as usuarios/as el desarrollo de itinerarios y las acciones necesarias para la creación de su propia empresa.*
- *Apoyar la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales en el municipio.*
- *Facilitar el acceso a subvenciones por parte de las y los promotores empresariales*
- *Aumentar las posibilidades de supervivencia de las empresas constituidas, mejorando el conocimiento de gestión y apoyando la planificación de las personas promotoras previamente a la constitución de la empresa.*

Pertsona sustatzaileei emandako babesaren zati handi bat **banaka** egingo bada ere, zenbait pertsona sustatzaileekin **taldeka** landu daitezkeen gaiak direnean, taldeak antolatuko dira gaia aldi berean pertsona batzuekin lantzeko.

Taldeko informazioa, aholkularitza eta prestakuntza eskaintzeko **gehieneko urteko ordu kopurua 1.279 ordukoa** izango da.

Aholkularitza eta prestakuntzaren bidez sustatzaileek planteatutako zalantza oro landu eta argitu beharko dira, **kudeaketa arlo** hauei dagokienez:

- **Negozio eredu**

Aunque gran parte del apoyo a las personas promotoras se realizará de forma **individual**, cuando se trate de materias que puedan trabajarse de forma **grupal** con varias personas promotoras, se organizarán grupos para trabajar la materia de forma simultánea con varias personas.

El **número máximo de horas anuales** de información grupal, asesoramiento y formación será de **1.279 horas**.

Durante el asesoramiento y la formación deberán trabajarse y responder todas las dudas que planteen las personas promotoras en cualquiera de las siguientes **áreas de gestión**:

- **Modelo de negocio**



- **Komunikazioa, marketina eta komertziala** (merkatuak aztertzea; merkataritza plana; salmenta teknikak; merkataritza negozioa; bezeroari arreta; brandinga, etab.)
- **Lege arloa** (forma juridikoak; arriskuen prebentzioa; baimenak eta lizentziak; alokairuak; fakturazioa; DBEO eta IGMEZL; patenteak; etab.)
- **Arlo fiskala**
- **Ekonomiko-finantzarioa** (bideragarritasun ekonomiko-finantzarioa aztertzea; prezioen kalkulua; diruzaintza; finantzaketa; kostuak murriztea; etab.)
- **Antolaketa eta giza baliabideak** (aukeraketa; talde lana; lidergoa; ordezkariak; motibazioa lanpostuan; denboraren kudeaketa; etab.)
- **Online marketina, Sare sozialak, presentzia Interneten eta e-commercen**
- **Teknologia** (sareko elektronika; komunikazioak; Hardwarea eta softwarea; segurtasun neurriak; biltegiratzea hodeian; etab.)
- **Adimen artifiziala**
- **Jasangarritasuna:** Jasangarritasunaren arloan negozioari aplikatu dakizkikeen hobekuntza posibleen hasierako azterketa: ekonomia zirkularra, energia-efizientzia, trantsizio ekologikoa, ingurumen-araudira egokitzea, hondakinak minimizatze eta kudeatzeko estrategiak ezartzea...
- **Laguntzak** enpresak martxan jartzeko, udalekoak zein udalaz gaindikoak.
- Aholkularitzan, **GJHak** kontuan hartu beharko dira, eta proiektu zehatz bakoitzean izan dezaketen aplikazioa aztertu beharko da.
- **Comunicación, Marketing y comercial** (Investigación de mercados; Plan comercial; Técnicas de venta; Negociación comercial; Atención al cliente; Branding; etc)
- **Legal** (Formas jurídicas; Prevención de riesgos; Permisos y licencias; Arrendamiento; facturación; RGPD y LSSICE; patentes; etc)
- **Fiscal**
- **Económico-financiera** (Análisis de la viabilidad económico-financiera; cálculo de precios; Tesorería; Financiación; Reducción de costes; etc)
- **Organización y recursos humanos** (Selección; Trabajo en equipo; Liderazgo; Delegación; Motivación en el puesto de trabajo; Gestión del tiempo; etc)
- **Marketing online, Redes sociales, presencia en internet y e-commerce**
- **Tecnología** (Electrónica de red; Comunicaciones; Hardware y software; Medidas de seguridad; almacenamiento en la nube; etc)
- **Inteligencia Artificial**
- **Sostenibilidad:** Análisis inicial de las posibles mejoras en sostenibilidad aplicables al negocio: economía circular, eficiencia energética, transición ecológica, adecuación a la normativa ambiental, establecer estrategias para la minimización y gestión de residuos...
- **Ayudas** para la puesta en marcha de empresas, tanto de carácter municipal como supramunicipal
- Durante el asesoramiento, deberán tenerse en cuenta los **ODS** y analizar su posible aplicación a cada proyecto concreto.

Nolanahi ere, aholkularitza aipatutakoez bestelako gaiei buruzkoa izan daiteke, baldin eta kontratu honen xede diren arloei buruzkoak badira eta, Getxoko Udaleko Sustapen Ekonomikoko Arloaren iritziz, aholkularitzaren xede den proiektuaren kudeaketan eragin argia dutela uste bada.

Ekintzaileei aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzua emate aldera, hiru bloketan multzokatu ditugun honako **EKINTZA** hauek gauzatuko dira:

A. BANAKAKO AHOLKULARITZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK:

- Karpeta/espedientearen **irekitzea** Ekonomia Sustapena ataleko datu-basean (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)

En cualquier caso, el asesoramiento podrá versar sobre otras cuestiones diferentes a las apuntadas, siempre que haga referencia a las áreas objeto del presente contrato y que, a juicio del área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, se considere que tienen una repercusión clara en la gestión del proyecto objeto de asesoramiento.

La prestación del servicio de asesoramiento y formación a personas emprendedoras implica las siguientes **ACCIONES**, que agrupamos en 3 bloques:

A. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL:

- **Abrir carpeta**/expediente en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)



- o Pertsona **aholkatzea** beharrezko diren esparru guztietan, Canvas eredu erabiliz bere **negozio-plan** propioa taxutu ahal izan dezan eta haren bideragarritasun ekonomiko-finantzarioaren **azterketa egin** dezan.
- o Hitzordu bakoitzean arreta emandako pertsonen **sinadurak** jasotzea zerbitzuaren udal-arduradunek egindako zehaztapenekin.
- o Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- o Izandako bilerak Ekonomia Sustapena ataleko datu-basean **erregistratzea** (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)
- o Aholkularitzak kudeaketa arlo zehatzetan sakontzen duenean, sustatzailearentzako **gomendioen txosten** bat prestatuko da; bertan egindako aholkularitzaren laburpena eta egindako gomendioak praktikan jartzea errazteko eman beharreko aurrerapausoak jasoko dira.
- o Arreta emandako pertsona bakoitzarekin egindako prozesu guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiratzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du. Beste dokumentu batzuen artean, negozio-planaren eta eredu ekonomiko-finantzarioaren kopia sartu behar da
- o Ekonomia Sustapena ataleko beste **prestakuntza-ekintza eta programa** batzuei buruzko informazioa ematea eta horietan izena ematea sustatzea, autoenplegu-proiektuaren heldutasunaren arabera.
- o **Asesorar** a la persona en todos los ámbitos necesarios para que pueda elaborar su **plan de negocio** utilizando el modelo Canvas y realizar el **análisis de viabilidad** económico-financiera del mismo
- o Recoger las **firmas** de las personas atendidas en cada una de las citas con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- o Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- o **Registrar** las reuniones mantenidas en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)
- o Cuando el asesoramiento profundice en áreas de gestión concretas, elaborar un **informe de recomendaciones** para la persona promotora que recoja un resumen del asesoramiento realizado y de los pasos a seguir y que facilite a la persona la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas.
- o **Documentar** todo el proceso realizado con cada una de las personas atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica. Entre otras documentaciones, debe incluirse copia del plan de negocio y del modelo económico-financiero.
- o Informar sobre otras **acciones formativas y programas** del área de Promoción Económica y promover la inscripción en los mismos, en función de la maduración del proyecto de autoempleo.

B. TALDEKO AHOULKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- o **Prestakuntza-saioak** **proposatzea**, aholkularitza-zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen antzemandako beharrianen arabera.
- o Prestakuntzan parte hartu beharreko pertsonak **deitzea**, parte hartzaileen behin betiko zerrenda prestatuz.
- o Prestakuntzan parte hartzen duten pertsonen **sinadurak** eta sarrera- eta irteera-orduak jasotzea.
- o Finkatutako gutxiengo asistentzia gaitzen duten pertsonentzako ikastaroa egin dutenaren **diploma** egiaztatzaileak prestatu.
- o **Garatutako prestakuntza ekintza bakoitzari buruzko txosten bat** egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- o **Proponer sesiones de formación** en función de las necesidades detectadas en las personas participantes en el servicio de asesoramiento
- o **Convocar** a las personas que deben participar en la formación, confeccionando el listado definitivo de personas participantes
- o Recoger las **firmas**, horas de entrada y salida de las personas participantes en la formación.
- o Preparar los **diplomas** acreditativos de la realización de la formación para las personas que superen la asistencia mínima establecida
- o Elaborar un **informe sobre cada acción formativa** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:



- Bertaratutako pertsonen informazioa, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
- Prestakuntza ekintzaren balorazioaren laburpena; inkesta egin beharko da
- Aurreikusitako edukia eta prestakuntza saioan landutako edukia
- Emandako materialak eta tresnak
- Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean
- Aholkulariak edo irakasleak zein parte hartzaileek egindako oharra eta hobekuntzak
- Gertakariak
- Prestakuntzak zortzi ordutik gora irauten badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.
- Información de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
- Resumen de la valoración de la acción formativa, que se deberá realizar mediante una encuesta
- Contenido previsto y contenido trabajado durante la formación
- Materiales y herramientas entregados
- Nivel de participación y aprovechamiento general
- Mejoras y observaciones realizadas tanto por las personas asistentes como por el/la asesor/a o docente
- Incidencias
- Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

C. **BESTE EKINTZA BATZUK**

- **Merkataritzako, ostalaritzako, turismoko edo esparru estrategikoetako** proiektuak direnean: beharrezkoa denean, jarduera-eremu horretako aholkularitza-zerbitzu espezifiko bideratzea (2., 4. edo 5. loteak), sektore horretako alderdi espezifikoak lantzeko, eta, behar izanez gero, lote horren enpresa adjudikaziodunarekin koordinatzea.
- Beharrezkoa denean, **ekintzailatza-gaitasunak** hobetzeko zerbitzura (6. lotea) **bideratzea**, baita lote horren enpresa adjudikaziodunarekin koordinatzea ere.
- **Taldeko informazio-saioan** erabili beharreko **aurkezpena** egitea eta **eguneratuta** edukitzea
- Bizkaiko Foru Aldundiko **Ekintzailatza Eskolaren** prestakuntza-aldian **inskribatzea** prestakuntza hori egin nahi duten pertsonak, edota hura egitera behartuta daudenak erakunde horrek enpresa sortzeagatik ematen duen dirulaguntza eskuratu ahal izateko.
- **Ekintzailatza Eskolan** ekintzaile bihurtzeko prestakuntza jasotzen ari diren pertsonen eta haien aprobetxamendu-mailari **jarraipena** egitea eta, beharrezkoa denean, **epea luzatzea**.
- Aholkularitza-zerbitzuaren laguntzaz eratutako enpresei **dei egitea**, beren proiektua enpresetako teknikariei aurkezteko saio batera joan daitezen.

C. **OTRAS ACCIONES**

- Cuando se trate de proyectos de **comercio, hostelería, turismo o ámbitos estratégicos**: derivar, cuando sea necesario, al servicio de asesoramiento específico de ese área de actividad (lotes 2, 4 o 5), para trabajar aspectos específicos de dicho sector, así como coordinarse, cuando sea preciso, con la empresa adjudicataria de dicho lote.
- **Derivar**, cuando sea necesario, al servicio para la mejora de las **competencias emprendedoras** (Lote 6), así como coordinarse, cuando sea preciso, con la empresa adjudicataria de dicho lote.
- Elaborar y mantener **actualizada** la **presentación** a utilizar en la **sesión informativa grupal**
- **Inscribir** en la formación de la **Escuela de Emprendimiento** de Diputación Foral de Bizkaia a aquellas personas que deseen realizar dicha formación o deban hacerla para poder acceder a la subvención por creación de empresa que concede dicha entidad.
- Realizar el **seguimiento** de las personas que están realizando la formación para emprender de la **Escuela de Emprendimiento** y su nivel de aprovechamiento, así como las **ampliaciones de plazo** cuando esto sea necesario.
- **Convocar** a las empresas constituidas con apoyo del servicio de asesoramiento a una sesión de presentación de su proyecto al personal técnico de empresas.



- **Barneko eta kanpoko baliabide** guztiak modu eraginkorrean kudeatzea eta koordinatzea honako hau lortzeko: pertsona ekintzaileak beharrezko babesa izan dezala jarritako helburuak lortze aldera. Horrek udalaren baliabideak nahiz handik kanpo daudenak oso ondo ezagutzea ekarriko du.
- Negozio plana amaitzen duen sustatzaile bakoitzarentzat proiektua **baloratzeko txosten** bat prestatzea.
- **Sortutako enpresen** datuak Ekonomia Sustapenerako Arloak emandako Excel artxiboan erregistratzea; horrekin batera, Ekonomia Sustapenerako Arloak erabakitzen duen altari buruzko dokumentuak eskatzea, eta baita beharrezkoa den dokumentazio guztia ere ondoren Ekonomia Sustapenerako Arloak emandako diru-laguntzen eskaera egiteko.
- Zerbitzuan parte hartu duten pertsonen egoeraren **jarraipena** egitea.
- **Egindako jardueren hilean behingo memoria** eta **urteko laburpena** aurkeztea; honako hau adierazi beharko da gutxienez: pertsona sustatzaile bakoitzarentzat kudeaketa-alor bakoitzean sartutako orduak (excel fitxategian).
- Azkenik, **zerbitzuko koordinazioak** beharrezko zeregin guztiak sartu beharko ditu zerbitzuak behar bezala funtziona dezan. Horretarako, zerbitzuaren arduradun bat izendatu beharko du.
- Gestionar y coordinar de manera eficaz todos los **recursos internos y externos** para lograr que la persona emprendedora cuente con el apoyo necesario para llegar a los objetivos planteados. Esto implicará un conocimiento en profundidad de los recursos del Ayuntamiento, así como los recursos existentes fuera de él.
- Preparar, para cada promotor/a que termine el plan de negocio, un **informe de valoración** del proyecto.
- Registrar en archivo Excel aportado por el área de Promoción Económica los datos de las **empresas constituidas**, así como solicitar aquellos documentos relativos al alta que el área de Promoción Económica determine y cuanta documentación sea necesaria para la posterior solicitud de subvenciones por parte del área de Promoción Económica.
- Realizar el **seguimiento** de la situación de las personas que han participado en el servicio.
- Presentar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, indicando al menos, para cada persona promotora, las horas dedicadas en cada área de gestión (en archivo excel).
- Por último, la **Coordinación** del servicio deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

Banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz edo baliabide telematikoen bidez** eman daiteke, bitarteko hori erabiltzeak eskainitako zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta udal-teknikariaren oniritzia jaso badu.

Banakako aholkularitza zerbitzuak aurretiazko hitzorduarekin funtzionatuko du. Enpresa adjudikaziodunak agenda antolatu behar du, **banakako hitzordu bat adosteko itxaron beharreko epea 5 egun baliadun baino gehiagokoa izan ez dadin**. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tartea ezingo da izan Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik zenbatzen hasita 10 egun baliadun baino gehiagokoa**.

2. LOTEA: TXIKIZKAKO KOMERTZIOARI ETA OSTALARITZA ARLOKO ENPRESEI AHOALKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA.

CPV 79410000-1 Kudeaketa eta merkataritza aholkularitzako zerbitzuak

CPA 70.22.1 Enpresa-kudeaketako aholkularitza-zerbitzuak

Helburua entitate bat kontratatzea da, enpresa-kudeaketari lotutako arloetan txikizkako merkataritza eta ostalaritzako enpresei aholkularitza eta prestakuntza zerbitzua emate aldera.

La atención individual puede realizarse tanto de forma **presencial** como **telefónicamente o por medios telemáticos** cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno del/la técnico municipal.

El servicio de asesoramiento individual funcionará con cita previa. La empresa adjudicataria debe organizar la agenda de forma que **el plazo de espera para concertar una cita individual no sea de más de 5 días hábiles**. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la solicitud por parte del área de Promoción Económica.

LOTE 2: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN A COMERCIO MINORISTA Y EMPRESAS HOSTELERAS

CPV 79410000-1 Servicios de consultoría comercial y en gestión

CPA 70.22.1 Servicios de consultoría de gestión empresarial

El objeto es contratar una entidad para la prestación del servicio de asesoramiento y formación a empresas de comercio minorista y a empresas hosteleras en áreas relacionadas con la gestión empresarial.



Zerbitzuaren hartzaileak izango dira, Ekonomia Sustapenerako Arloari aholkularitza edo informazioko zerbitzuak eskatzen dizkieten Getxoko txikizkako merkataritza edo ostalaritza establezimendu guztiak, enpresaren lehiakortasuna hobetzeko helburuarekin.

Zerbitzuaren **urteko gehieneko ordu-kopurua 739 ordukoa** da.

Denda eta ostalaritzako establezimenduei aholkularitza emateko zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

- o Udalerriko txikizkako merkataritza eta ostalaritzako enpresei arreta eskaintzea, enpresa kudeaketako arlo bakoitzean beharrezko babesa emanez.
- o Udalerriko txikizkako merkataritzako eta ostalaritzako enpresetan eta bertan lan egiten duten langileen profesionalizazio-maila handitzea.
- o Txikizkako merkataritzako eta ostalaritzako enpresen biziraupenerako aukerak handitzea, beren kudeaketa hobetuz eta plangintza babestuz.
- o Enpresa-eskualdaketako prozesuen plangintza erraztea, saltokiak eta ostalaritza-enpresak ixtea eragozteko.
- o Txikizkako saltokiek eta ostalaritzako enpresek diru-laguntzetara sarbidea izatea erraztea.

Lan horren zati bat **banaka** egingo bada ere, txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako zenbait enpresekin **taldeka** landu daitezkeen gaiak direnean, taldeak antolatuko dira gaia aldi berean pertsona batzuekin lantzeko.

Aholkularitza eta prestakuntzaren bidez saltokiek edo ostalaritza enpresek planteatutako zalantza oro landu eta argitu beharko dira, **kudeaketa arlo** hauei dagokienez:

- o **Negoio eredua**
- o **Kalitatezko ereduak**
- o **5S**
- o **Stockaren kudeaketa**
- o **Ekonomiko-finantzarioa** (azterketa ekonomiko-finantzarioa; kalkulua eta prezioen politikak; kostu produktua; diruzaintza; finantzaketa; kostuak murriztea; etab.)
- o **Komunikazioa, Marketina eta komertziala** (merchandising-a; erakusleihoak; izen komertziala; barrualdeen banaketa; merkatuak aztertzea; plan komertziala; salmenta teknikak; negozioazio komertziala; bezeroari arreta; brandinga, etab.)

Serán destinatarios del servicio todos aquellos establecimientos de comercio minorista y hostelería de Getxo que soliciten servicios de asesoramiento o información al área de Promoción Económica con el objetivo de mejorar la competitividad de su empresa.

El **número máximo de horas anuales** de servicio es de **739 horas**.

El servicio de asesoramiento a comercio minorista y hostelería tiene como objetivos:

- o Atender a las empresas de comercio minorista y hostelería del municipio, facilitándoles el apoyo necesario en cada ámbito de gestión empresarial.
- o Aumentar el nivel de profesionalización de las empresas de comercio minorista y hostelería del municipio y de las personas que trabajan en las mismas.
- o Aumentar las posibilidades de supervivencia de las empresas de comercio minorista y hostelería, mejorando su gestión y apoyando la planificación.
- o Facilitar la planificación de los procesos de transmisión empresarial para evitar el cierre de comercios y empresas hosteleras.
- o Facilitar el acceso a subvenciones por parte de los comercios minoristas y empresas hosteleras.

Parte de este trabajo se realizará de forma **individual**; sin embargo, cuando se trate de materias que puedan trabajarse de forma **grupal** con varias empresas de comercio minorista o de hostelería, se organizarán grupos para trabajar la materia de forma simultánea con varias personas.

Durante el asesoramiento y la formación deberán trabajarse y responder todas las dudas que planteen los comercios o empresas hosteleras en cualquiera de las siguientes **áreas de gestión**:

- o **Modelo de negocio**
- o **Modelos de Calidad**
- o **5S**
- o **Gestión de stock**
- o **Económico-financiera** (Análisis económico-financiero; cálculo y políticas de precios; escandallo; Tesorería; Financiación; Reducción de costes; etc)
- o **Comunicación, Marketing y comercial** (merchandising; escaparatismo; imagen comercial; distribución de interiores; investigación de mercados; plan comercial; técnicas de venta; negociación comercial; atención al cliente; branding; etc)



- **Ostalaritzako alderdi espezifikoak** (kartak berrikustea; produktu eta esperientzia turistiko enogastronomikoak sortzea; barra eta areto zerbitzua; nahitaez bete beharreko araudiak: alergenok...)
- **Arlo legala** (Forma juridikoak; arriskuen prebentzioa; baimenak eta lizentziak; alokairuak; fakturazioa; DBEO eta IGMEZL; patenteak; etab.)
- **Arlo fiskala**
- **Antolaketa eta giza baliabideak** (aukeraketa; txandak; lanaldi zatituak; talde lana; lidergoa; ordezkaritza; motibazioa lanpostuan; denboraren kudeaketa; etab.)
- **Online marketina, Sare sozialak, presentzia Interneten eta e-commerce.**
- **Teknologia** (sareko elektronika; komunikazioak; hardwarea eta softwarea; segurtasun neurriak; biltegiratzea hodeian; etab.)
- **Adimen artifiziala**
- **Enpresa-eskualdaketa:** egoeraren hasierako azterketa eta eskualdaketarako estrategia; enpresari informazioa biltzen, enpresaren informazio-dosier bat idazten eta gerorako negozioazioan laguntzea.
- **Jasangarritasuna:** Jasangarritasunaren arloan negozioari aplikatu dakizkiokeen hobekuntza posibleen hasierako azterketa: baliabideen kudeaketa efizientea, hondakinak murriztea, hornitzaile arduratsuak hautatzea, langileen kontzientziaketa eta prestakuntza, gizarteratzea eta erantzukizun soziala, papera digitalizatzea eta murriztea, ziurtagiriak eta araudia betetzea, elikagaiak ahalik eta gutxien alferrik galdu eragitea, menu jasagarriak, hondakinak kudeatzea eta langileak prestatzea.
- Txikizkako merkataritza eta ostalaritza enpresei bideratutako **laguntzak**.
- Aholkularitzan, **GJHak** kontuan hartu beharko dira, eta merkataritza edo ostalaritza enpresa zehatz bakoitzean izan dezaketen aplikazioa aztertu beharko da.
- **Aspectos específicos de hostelería** (revisión de cartas; creación de productos y experiencias turísticas enogastronómicas; servicio de barra y sala; normativas de obligado cumplimiento: alérgenos,...)
- **Legal** (Formas jurídicas; Prevención de riesgos; Permisos y licencias; Arrendamiento; facturación; RGPD y LSSICE; patentes; etc)
- **Fiscal**
- **Organización y recursos humanos** (selección; turnos, jornadas parciales, trabajo en equipo; liderazgo; delegación; motivación en el puesto de trabajo; gestión del tiempo; etc)
- **Marketing online, Redes sociales, presencia en internet y e-commerce**
- **Tecnología** (Electrónica de red; comunicaciones; hardware y software; medidas de seguridad; almacenamiento en la nube; etc)
- **Inteligencia Artificial**
- **Transmisión empresarial:** análisis inicial de la situación y estrategia para la transmisión; acompañamiento en la recogida de la información por parte de la empresa, en la elaboración de un dossier de información de la empresa y en la posterior negociación.
- **Sostenibilidad:** Análisis inicial de las posibles mejoras en sostenibilidad aplicables al negocio: gestión eficiente de recursos, reducción de residuos, elección de proveedores responsables, concienciación y formación del personal, inclusión y responsabilidad social, digitalización y reducción de papel, certificaciones y cumplimiento normativo, reducción del desperdicio alimentario, menús sostenibles, gestión de residuos y formación del personal.
- **Ayudas** dirigidas a empresas de comercio minorista y a empresas hosteleras.
- Durante el asesoramiento, deberán tenerse en cuenta los **ODS** y analizar su posible aplicación a cada empresa comercial u hostelera concreta.

Nolanahi ere, aholkularitza aipatutakoez bestelako gaiei buruzkoa izan daiteke, baldin eta kontratu honen xede diren arloei buruzkoak badira eta, Getxoko Udaleko Sustapen Ekonomikoko Arloaren iritziz, aholkularitzaren xede den saltoki edo ostalaritza enpresaren kudeaketan eragin argia dutela uste bada.

Getxoko txikizkako merkataritzako eta ostalaritzako establezimenduei aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzuak emate aldera, hiru bloketan multzokatu ditugun honako **ekintza** hauek gauzatuko dira:

En cualquier caso, el asesoramiento podrá versar sobre otras cuestiones diferentes a las apuntadas, siempre que haga referencia a las áreas objeto del presente contrato y que, a juicio del área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, se considere que tienen una repercusión clara en la gestión del comercio o empresa hostelera objeto de asesoramiento.

La prestación del servicio de asesoramiento y formación a establecimientos de comercio minorista y hostelería de Getxo implica las siguientes **acciones**, que agrupamos en 3 bloques:



A. BANAKAKO AHOLKULARITZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK:

- o Ekonomia Sustapenerako Arloak bere datu-baseetan saltokiari edo ostalaritzako enpresari buruzko **identifikazio datu** guztiak dituela eta eguneratuta daudela egiaztatzea
- o Planteatutako **aholkularitza-eskaera** saltokiarekin edo ostalaritza enpresarekin zehaztea, enpresaren **diagnostiko orokorra** eginez, saltokiak edo ostalaritza enpresak lortu nahi dituen **kudeaketa-hobekuntzako helburuak idatziz** zehaztuz eta enpresarekin haren eskaera asetzea ahalbidetuko duen **lan-plana idatziz** diseinatz. Horretarako, beharrezkoa da saltokiaren edo ostalaritza enpresaren lokalera bisita presentzial bat egitea.
- o Saltokiari edo ostalaritza enpresari aholkularitza ematea, haiek eskatutako eskaera orokorrak berehala erantzunez.
- o Xedatutako lan-plana garatzen laguntzea ostalaritzako saltokiari edo enpresari, hautemandako hobekuntza-eremu bakoitzari buruzko aholkuak emanez, eta ostalaritzako saltokiari edo enpresari **gomendioen txostena idaztea**, egindako aholkularitzaren eta jarraitu beharreko urratsen laburpena bilduta, eta enpresari gomendio horiek praktikan jartzea errazteko moduan.
- o **Lan-planen** egoeraren **jarraipena** egitea zerbitzuan parte hartu duten txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako enpresekin, baita horien ezarpen-mailaren azterketa egitea ere.
- o Hitzordu bakoitzean arreta emandako txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako enpresen **sinadurak** jasotzea zerbitzuko udal arduradunek egindako zehaztapenekin.
- o Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- o Izandako bilerak Ekonomia Sustapen ataleko datu-basean **erregistratzea** (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)
- o Arreta emandako txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako enpresa bakoitzarekin egindako prozedura guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiatzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du.
- o Txikizkako merkataritzako enpresari edo ostalaritza-enpresari **jakinaraztea** Ekonomia Sustapena atalak eskaintzen dituen prestakuntza-jarduerak eta **beste programa batzuk**, eta

A. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL:

- o Verificar que el área de Promoción Económica tiene todos los **datos identificativos** del comercio o de la empresa hostelera en sus bases de datos y que éstos están actualizados.
- o Concretar con el comercio o empresa hostelera la **demanda de asesoramiento** planteada, realizando un **diagnóstico global** de la empresa, determinando el/los **objetivos de mejora en gestión** perseguidos por el comercio o empresa hostelera por escrito y diseñando con el mismo un **plan de trabajo por escrito** que permita cubrir su demanda. Para ello, es necesario la realización de una visita presencial al local del comercio o empresa hostelera.
- o **Asesorar** al comercio o empresa hostelera, respondiendo de forma inmediata a cuestiones de carácter general demandadas por los mismos.
- o Acompañar al comercio o empresa hostelera en el desarrollo del plan de trabajo previsto, asesorando sobre cada una de las áreas de mejora detectadas, y elaborando un **informe de recomendaciones por escrito** para el comercio o empresa hostelera que recoja un resumen del asesoramiento realizado, de los pasos a seguir y que facilite a la empresa la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas.
- o Realizar el **seguimiento** de la situación de los **planes de trabajo** planteados con las empresas de comercio minorista o empresas hosteleras que han participado en el servicio, así como un análisis del nivel de implementación de los mismos.
- o Recoger las **firmas** de las empresas de comercio minorista u hostelería atendidas en cada una de las citas, con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- o Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- o **Registrar** las reuniones mantenidas en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)
- o **Documentar** todo el procedimiento realizado con cada una de las empresas de comercio minorista u hostelería atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica.
- o **Informar** a la empresa de comercio minorista empresa hostelera de las actividades de formación y de **otros programas** ofrecidos por el área de Promoción Económica y promover la



horietan izena ematea sustatzea,, baita **beste entitate batzuek** eskainitako prestakuntzan izena ematea erraztea ere, saltokia edo ostalaritza enpresarekin planteatutako plana lortzeko helburuarekin.

- o Negozio-mota horrentzat dauden **laguntzei** (udalekoak zein udalaz kanpokoak) buruzko informazioa ematea banaka.

B. TALDEKO AHOLKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- o **Prestakuntza-saioak** **proposatzea**, aholkularitza-zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen antzemandako beharrezan araberak.
- o Prestakuntzan parte hartu behar duten pertsonen **dei egitea**, eta parte-hartzaileei entregatu beharreko bertaratze-**diplomak** prestatzea.
- o Garatutako **prestakuntza ekintza bakoitzari** buruzko txosten bat egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:
 - o Bertaratutako pertsonen informazioa, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
 - o Prestakuntzaren balorazioaren laburpena; inkesta bidez egin beharko da.
 - o Aurreikusitako edukia eta prestakuntza saioan landutako edukia.
 - o Emandako materialak eta tresnak
 - o Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean
 - o Aholkulariak edo irakasleak zein parte hartzaileek egindako oharrak eta hobekuntzak
 - o Gertaerak
 - o Prestakuntzak zortzi ordutik gora irautean badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.

C. BESTE EKINTZA BATZUK

- o Txikizkako saltokietarako eta ostalaritzako enpresetarako Ekonomia Sustapenerako Arloan dauden zerbitzu guztiei buruzko **informazioa** ematea, banaka edo taldean.
- o Beharrezkoa denean, **1. loteko** enpresa adjudikaziodunarekin (ekintzaileak) **koordinatzea**, bideratu diren merkataritza- eta ostalaritza-proiektuei jarraipena egiteko.

inscripción en los mismos, así como facilitarles la inscripción a formaciones ofrecidas por **otras entidades** con el objetivo de poder alcanzar el plan planteado con el comercio o empresa hostelera.

- o Informar de forma individual de las **ayudas** existentes para esa tipología de negocios, tanto de origen municipal como supramunicipal.

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- o **Proponer sesiones de formación** en función de las necesidades detectadas en las personas participantes en el servicio de asesoramiento
- o **Convocar** a las personas que deban participar en la formación, así como preparar los **diplomak** de asistencia a entregar a las personas participantes.
- o Elaborar un **informe sobre cada acción formativa** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:
 - o Información de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
 - o Resumen de la valoración de la acción formativa, que se deberá realizar mediante una encuesta
 - o Contenido previsto y contenido trabajado durante la formación
 - o Materiales y herramientas entregados
 - o Nivel de participación y aprovechamiento general
 - o Mejoras y observaciones realizadas tanto por las personas asistentes como por la persona asesora o docente
 - o Incidencias
 - o Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

C. OTRAS ACCIONES

- o **Informar** de forma individual o grupal sobre todos los servicios disponibles en el área de Promoción Económica para los comercios minoristas y empresas hosteleras.
- o **Coordinarse**, cuando sea necesario, con la empresa adjudicataria del **lote 1** (personas emprendedoras) para el seguimiento de los proyectos de comercio y hostelería que hayan sido derivados.



- Beharrezkoa denean, **ekintzailletza-gaitasunak** hobetzeko zerbitzura (6. lotea) **bideratzea**, baita lote horren enpresa adjudikaziodunarekin koordinatzea ere.
- **Barneko eta kanpoko baliabide** guztiak modu eraginkorrean kudeatzea eta koordinatzea honako hau lortzeko: saltokiak edo ostalaritza enpresak beharrezko babesa izan dezala jarritako helburuak lortze aldera. Horrek udalaren baliabideak nahiz handik kanpo daudenak oso ondo ezagutzea ekarriko du.
- Egindako jardueren **hileroko memoria eta urteko laburpena** aurkeztea, gutxienez honako hau adieraziz: txikizkako saltoki edo ostalaritzako enpresa bakoitzarentzat kudeaketa alor bakoitzean sartutako orduak (excel fitxategian)
- Azkenik, zerbitzuaren **koordinazioaren** barnean zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren zereginak sartuko dira. Horretarako, zerbitzuaren arduradun bat izendatu beharko du.
- **Derivar**, cuando sea necesario, al servicio para la mejora de las **competencias emprendedoras** (Lote 6), así como coordinarse, cuando sea preciso, con la empresa adjudicataria de dicho lote.
- Gestionar y coordinar de manera eficaz todos los **recursos internos y externos** para lograr que el comercio o empresa hostelera cuente con el apoyo necesario para llegar a los objetivos planteados. Esto implicará un conocimiento en profundidad de los recursos del Ayuntamiento, así como de los recursos existentes fuera de él.
- Presentar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, indicando al menos, para cada comercio minorista u empresa hostelera, las horas dedicadas en cada área de gestión (en archivo excel).
- Por último, la **Coordinación** del servicio deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

Saltokientzako edo ostalaritza enpresentzako banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz edo baliabide telematikoen bidez** eman daiteke, bitarteko hori erabiltzeak eskaintako zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta udal-teknikariaren oniritzia jaso badu.

Txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako enpresak planteatutako **eskaerari lehenengo erantzuna emateko hiru egun balioduneko gehieneko epea** ezarri da. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tarte ezingo da izan** Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik zenbatzen hasita **10 egun baliodun baino gehiagokoa**.

3. LOTEA: ENPRESEI AHOALKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA (txikizkako komertzioa eta ostalaritza izan ezik)

CPV 79410000-1 Kudeaketa eta merkataritza aholkularitzako zerbitzuak

CPA 70.22.1 Enpresa-kudeaketako aholkularitza-zerbitzuak

Helburua entitate bat kontratatzea da, txikizkako merkataritzako eta ostalaritza arlokoak ez diren enpresei enpresa kudeaketa arloari lotutako gaietan aholkularitza eta prestakuntza zerbitzua emateko.

Getxon lantokia duten enpresak, autonomoak, profesionalak eta establezimenduak izango dira zerbitzuaren **hartzaileak**, baldin eta txikizkako merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez badira eta Sustapen Ekonomikoaren arloari aholkularitza- edo informazio-zerbitzuak eskatzen badizkiote beren jardueraren edo enpresaren lehiakortasuna hobetzeko helburuarekin.

La atención individual a los comercios y empresas hosteleras puede realizarse tanto de forma **presencial** como **telefónicamente o por medios telemáticos** cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno de la persona técnica municipal.

Se establece un **plazo máximo de 3 días hábiles para dar una primera respuesta** a la demanda planteada por la empresa de comercio minorista u hostelera. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la solicitud por parte del área de Promoción Económica.

LOTE 3: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN A EMPRESAS (salvo comercio minorista y hostelería)

CPV 79410000-1 Servicios de consultoría comercial y en gestión

CPA 70.22.1 Servicios de consultoría de gestión empresarial

El objeto es contratar una entidad para la prestación del servicio de asesoramiento y formación a empresas que no sean de comercio minorista ni hosteleras en áreas relacionadas con la gestión empresarial.

Serán **destinatarios** del servicio las empresas, personas autónomas, profesionales y establecimientos con centro de trabajo en Getxo que no sean de comercio minorista ni hosteleros, y que soliciten servicios de asesoramiento o información al área de Promoción Económica con el objetivo de mejorar la competitividad de su actividad o empresa.



Zerbitzuaren **urteko gehieneko ordu-kopurua 478 ordukoa** da.

Ostalaritza arlokoak eta txikizkako merkataritzakoak ez diren enpresei aholkularitza zerbitzuak honako helburu hauek ditu:

- Udalerriko txikizkako merkataritzakoak edo ostalaritza arlokoak ez diren enpresei arreta eskaintzea, enpresa kudeaketako arlo bakoitzean beharrezko babesa emanez.
- Udalerriko enpresetan eta bertan lan egiten duten langileen profesionalizazio-maila handitzea.
- Enpresen biziraupenerako aukerak handitzea, beren kudeaketa hobetuz eta plangintza babestuz.
- Enpresa-eskualdaketako prozesuen plangintza erraztea, enpresak ixtea eragozteko.
- Enpresek diru-laguntzetara sarbidea izatea erraztea.

Lan horren zati bat **banaka** egingo bada ere, zenbait enpresekin **taldeka** landu daitezkeen gaiak direnean, taldeak antolatuko dira gaia aldi berean pertsona batzuekin lantzeko.

Aholkularitza eta prestakuntzaren bidez enpresek planteatutako zalantza oro landu eta argitu beharko dira, **kudeaketa arlo** hauei dagokienez:

- **Negoio eredua**
- **Enpresa estrategia**
- **5S**
- **Merkatu berriak aztertzea**
- **Komunikazioa, marketina eta komertziala** (merkatuak aztertzea; plan komertziala; salmenta teknikak; negoziazio komertziala; arreta bezeroari; brandinga, etab.)
- **Ekonomiko-finantzarioa** (azterketa ekonomiko-finantzarioa; prezioak kalkulatzeko; diruzaintza; finantzaketa; kostuak murriztea; etab.)
- **Arlo legala** (kolaborazioen diseinu legala; forma juridikoak; arriskuen prebentzioa; baimenak eta lizentziak; alokairuak; fakturazioa; DBEO eta IGMEZL; patenteak; etab.)
- **Arlo fiskala**
- **Antolaketa eta giza baliabideak** (aukeraketa; talde lana; lidergoa; ordezkaritza; motibazioa lanpostuan; denboraren kudeaketa; etab.)

El **número máximo de horas anuales** de servicio es de **478 horas**.

El servicio de asesoramiento a empresas que no sean de comercio minorista ni hosteleras tiene como objetivos:

- Atender a las empresas que no sean de comercio minorista ni hosteleras del municipio, facilitándoles el apoyo necesario en cada ámbito de gestión empresarial
- Aumentar el nivel de profesionalización de las empresas del municipio y de las personas que trabajan en las mismas
- Aumentar las posibilidades de supervivencia de las empresas, mejorando su gestión y apoyando la planificación.
- Facilitar la planificación de los procesos de transmisión empresarial para evitar el cierre de empresas.
- Facilitar el acceso a subvenciones por parte de las empresas.

Parte de este trabajo se realizará de forma **individual**; sin embargo, cuando se trate de materias que puedan trabajarse de forma **grupal** con varias empresas, se organizarán grupos para trabajar la materia de forma simultánea con varias personas.

Durante el asesoramiento y la formación deberán trabajarse y responder todas las dudas que planteen las empresas en cualquiera de las siguientes **áreas de gestión**:

- **Modelo de negocio**
- **Estrategia empresarial**
- **5S**
- **Análisis de nuevos mercados**
- **Comunicación, Marketing y comercial** (Investigación de mercados; Plan comercial; Técnicas de venta; Negociación comercial; Atención al cliente; Branding; etc)
- **Económico-financiera** (Análisis económico-financiero; cálculo de precios; Tesorería; Financiación; Reducción de costes; etc)
- **Legal** (diseño legal de colaboraciones; Formas jurídicas; Prevención de riesgos; Permisos y licencias; Arrendamiento; facturación; RGPD y LSSICE; patentes; etc)
- **Fiscal**
- **Organización y recursos humanos** (Selección; Trabajo en equipo; Liderazgo; Delegación; Motivación en el puesto de trabajo; Gestión del tiempo; etc)



- **Online marketina, sare sozialak, presentzia Interneten eta e-commercen**
- **Teknologia** (sareko elektronika; komunikazioak; hardwarea eta softwarea; segurtasun neurriak; webgunea; online salmenta; hodeian biltegiratzea, etab.)
- **Adimen artifiziala**
- **Enpresa-eskualdaketa:** egoeraren hasierako azterketa eta eskualdaketa-estrategia; enpresari informazioa biltzen, enpresaren informazio-dosier bat idazten eta gerorako negoziazioan laguntzea
- **Jasangarritasuna:** Jasangarritasunaren arloan negozioari aplikatu dakizkiokeen hobekuntza posibleen hasierako azterketa: ekonomia zirkularra, energia-efizientzia, trantsizio ekologikoa, ingurumen-araudira egokitzea, hondakinak minimizatzeak eta kudeatzeko estrategiak ezartzea...
- Ostalaritzakoak eta txikizkako merkataritzakoak ez diren enpresei zuzendutako **laguntzak**
- Aholkularitzan, **GJHak** kontuan hartu beharko dira, eta enpresa zehatz bakoitzean izan dezaketen aplikazioa aztertu beharko da.

Nolanahi ere, aholkularitza aipatutakoez bestelako gaiei buruzkoa izan daiteke, baldin eta kontratu honen xede diren arloei buruzkoak badira eta, Getxoko Udaleko Sustapen Ekonomikoko Arloaren iritziz, aholkularitzaren xede den ostalaritza arloko enpresaren kudeaketan eragin argia dutela uste bada.

Getxoko txikizkako merkataritzako edo ostalaritzako enpresak ez direnei aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzuak emate aldera, hiru bloketan multzokatu ditugun honako ekintza hauek gauzatuko dira:

A. BANAKAKO AHOALKULARITZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK:

- Ekonomia Sustapenerako Arloak bere datu-baseetan enpresari buruzko **identifikazio datu** guztiak dituela eta eguneratuta daudela egiaztatzea
- Enpresarekin zehaztea planteatutako aholkularitza-**eskaera**, enpresaren **diagnostiko orokorra** eginez, enpresak lortu nahi dituen **kudeaketa-hobekuntzako helburuak** idatziz zehaztuz eta enpresarekin haren eskaera asetzea ahalbidetuko duen **lan-plana** idatziz diseinatuz. Horretarako, beharrezkoa da enpresaren lokalari presentziatzeko bisita bat egitea, betiere bai Ekonomia Sustapenerako Arloak, bai enpresak hori egokitzen jotzen badute.

- **Marketing online, Redes sociales, presencia en internet y e-commerce**
- **Tecnología** (Electrónica de red; Comunicaciones; Hardware y software; Medidas de seguridad; almacenamiento en la nube; etc)
- **Inteligencia Artificial**
- **Transmisión empresarial:** análisis inicial de la situación y estrategia para la transmisión; acompañamiento en la recogida de la información por parte de la empresa, en la elaboración de un dossier de información de la empresa y en la posterior negociación
- **Sostenibilidad:** Análisis inicial de las posibles mejoras en sostenibilidad aplicables al negocio: economía circular, eficiencia energética, transición ecológica, adecuación a la normativa ambiental, establecer estrategias para la minimización y gestión de residuos...
- **Ayudas** dirigidas a empresas que no sean ni de comercio minorista ni de hostelería.
- Durante el asesoramiento, deberán tenerse en cuenta los **ODS** y analizar su posible aplicación a cada empresa concreta.

En cualquier caso, el asesoramiento podrá versar sobre otras cuestiones diferentes a las apuntadas, siempre que haga referencia a las áreas objeto del presente contrato y que, a juicio del área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, se considere que tienen una repercusión clara en la gestión de la empresa objeto de asesoramiento.

La prestación del servicio de asesoramiento y formación a empresas que no sean de comercio minorista ni hosteleras de Getxo implica las siguientes acciones, que agrupamos en 3 bloques:

A. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL:

- Verificar que el área de Promoción Económica tiene todos los **datos identificativos** de la empresa en sus bases de datos y que éstos están actualizados.
- Concretar con la empresa la **demanda de asesoramiento** planteada, realizando un **diagnóstico global** de la empresa, determinando el/los **objetivos de mejora en gestión** perseguidos por la empresa por escrito y diseñando con la misma un **plan de trabajo** por escrito que permita cubrir su demanda. Para ello, podría ser necesaria la realización de una visita presencial al local de la empresa cuando así se considere adecuado por parte del área de Promoción Económica y de la empresa.



- Enpresari aholkularitza ematea, eskatutako eskaera orokorrak berehala erantzunez.
- Xedatutako lan-plana garatzen laguntzea enpresari, hautemandako hobekuntza-eremu bakoitzari buruzko aholkuak emanez, eta enpresari **gomendioen txostena idaztea**, egindako aholkularitzaren eta jarraitu beharreko urratsen laburpena bilduta, eta enpresari gomendio horiek praktikan jartzea errazteko moduan.
- **Lan-planen** egoeraren **jarraipena** egitea zerbitzuan parte hartu duten enpresekin, baita horien ezarpen-mailaren azterketa egitea ere.
- Hitzordu bakoitzean arreta emandako enpresen **sinadurak** jasotzea zerbitzuko udal arduradunek egindako zehaztapenekin.
- Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- Izandako bilerak Ekonomia Sustapen ataleko datu-basean **erregistratzea** (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)
- Arreta emandako enpresa bakoitzarekin egindako prozedura guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiratzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du.
- Enpresari **jakinaraztea** Ekonomia Sustapena atalak eskaintzen dituen prestakuntza-jarduerak eta **beste programa batzuk**, eta horietan izena ematea sustatzea. baita beste entitate batzuek eskainitako prestakuntzan izena ematea erraztea ere, enpresarako planteatutako plana lortzeko helburuarekin.
- Negozio-mota horrentzat dauden **laguntzei** (udalekoak zein udalaz kanpokoak) buruzko informazioa ematea banaka.
- **Asesorar** a la empresa, respondiendo de forma inmediata a cuestiones de carácter general demandadas por la misma.
- Acompañar a la empresa en el desarrollo del plan de trabajo previsto, asesorando sobre cada una de las áreas de mejora detectadas, y elaborando un **informe de recomendaciones por escrito** para la empresa que recoja un resumen del asesoramiento realizado, de los pasos a seguir y que facilite a la empresa la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas.
- Realizar el **seguimiento** de la situación de los **planes de trabajo** planteados con las empresas que han participado en el servicio, así como un análisis del nivel de implementación de los mismos.
- Recoger las **firmas** de las empresas atendidas en cada una de las citas, con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- **Registrar** las reuniones mantenidas en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)
- **Documentar** todo el procedimiento realizado con cada una de las empresas atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica.
- **Informar** a la empresa de las actividades de formación y de **otros programas** ofrecidos por el área de Promoción Económica y promover la inscripción en los mismos, así como facilitarles la inscripción a formaciones ofrecidas por **otras entidades** con el objetivo de poder alcanzar el plan de mejora planteado con la empresa.
- Informar de forma individual de las **ayudas** existentes para esa tipología de negocios, tanto de origen municipal como supramunicipal.

B. TALDEKO AHOALKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- **Prestakuntza-saioak** **proposatzea**, aholkularitza-zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen antzemandako beharrezan araberak.
- Prestakuntzan parte hartu behar duten pertsonen **dei egitea**, eta parte-hartzaileei entregatu beharreko bertaratze-**diplomak** prestatzea.

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- **Proponer sesiones de formación** en función de las necesidades detectadas en las personas participantes en el servicio de asesoramiento
- **Convocar** a las personas que deban participar en la formación, así como preparar los **diplomak** de asistencia a entregar a las personas participantes.



- o **Garatutako prestakuntza bakoitzari** buruzko txosten bat egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:
- o Bertaratutako pertsonen informazio osatua, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
- o Prestakuntzaren balorazioaren laburpena; inkesta bidez egin beharko da.
- o Aurreikusitako edukia eta prestakuntza saioan landutako edukia.
- o Emandako materialak eta tresnak
- o Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean
- o Aholkulariak edo irakasleak zein parte hartzaileek egindako oharra eta hobekuntzak
- o Gorabeherak
- o Prestakuntzak zortzi ordutik gora irauten badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.
- o Elaborar un **informe sobre cada formación** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:
- o Información completa de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
- o Resumen de la valoración de la acción formativa, que se deberá realizar mediante una encuesta
- o Contenido previsto y contenido trabajado durante la formación
- o Materiales y herramientas entregados
- o Nivel de participación y aprovechamiento general
- o Mejoras y observaciones realizadas tanto por las personas asistentes como por el/la asesor/a o docente
- o Incidencias
- o Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

C. **BESTE EKINTZA BATZUK**

- o Txikizkako merkataritzakoak eta ostalaritza arlokoak ez diren enpresei Ekonomia Sustapenerako Arloan dauden zerbitzu guztiei buruzko **informazioa** ematea, banaka edo taldean
- o Beharrezkoa denean, ekintzailetza-gaitasunak hobetzeko zerbitzura (6. lotea) **bideratzea**, baita lote horien enpresa adjudikaziodunekin koordinatzea ere.
- o **Barneko** eta kanpoko baliabide guztiak modu eraginkorrean kudeatzea eta koordinatzea honako hau lortzeko: enpresak beharrezko babesa izan dezala jarritako helburuak lortze aldera. Horrek udalaren baliabideak nahiz handik kanpo daudenak oso ondo ezagutzea ekarriko du.
- o **Egindako jardueren hileroko memoria eta urteko laburpena** aurkezte, gutxienez honako hau adieraziz: enpresa bakoitzarentzat kudeaketa-alor bakoitzean sartutako orduak (excel fitxategia).
- o Azkenik, zerbitzuaren **koordinazioaren** barnean zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren zereginak sartuko dira. Horretarako, zerbitzuaren arduradun bat izendatu beharko du.

Enpresentzako banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz edo baliabide telematikoen bidez** eman daiteke, bitarteko hori erabiltzeak eskainitako

C. **OTRAS ACCIONES**

- o **Informar** de forma individual o grupal sobre todos los servicios disponibles en el área de Promoción Económica para las empresas que no sean de comercio minorista ni hostelería.
- o **Derivar**, cuando sea necesario, al servicio para la mejora de las competencias (Lote 6), así como coordinarse, cuando sea preciso, con la empresa adjudicataria de dicho lote.
- o Gestionar y coordinar de manera eficaz todos los **recursos** tanto **internos** como **externos** para lograr que la empresa cuente con el apoyo necesario para llegar a los objetivos planteados. Esto implicará un conocimiento en profundidad de los recursos del Ayuntamiento, así como los recursos existentes fuera de él.
- o Presentar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, indicando al menos, para cada empresa, las horas dedicadas en cada área de gestión (en archivo excel)
- o Por último, la **Coordinación** del servicio deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

La atención individual a las empresas puede realizarse tanto de forma **presencial** como **telefónicamente o por medios telemáticos**



zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta udal-teknikariaren oniritzia jaso badu.

Enpresak planteatutako **eskaerari lehenengo erantzuna emateko hiru egun balioduneko gehieneko epea** ezarri da. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tarte ezingo da izan** Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik zenbatzen hasita **10 egun baliodun baino gehiagokoa**.

4. LOTEA: TURISMO ARLOKO ENPRESEI AHOALKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA.

CPV 79410000-1 Kudeaketa eta merkataritza aholkularitzako zerbitzuak

CPA 70.22.1 Enpresa-kudeaketako aholkularitza-zerbitzuak

Helburua erakunde bat kontratatzea da, turismo-arloan diharduten enpresei aholkularitza eta prestakuntza zerbitzua emateko, batez ere lehiakortasun-programa espezifikoak eta produktu-klubei dagokienez, eta enpresak horietan sartzea erraztuz.

Zerbitzuaren hartzaileak izango dira Sustapen Ekonomikoaren arloari aholkularitza- edo informazio-zerbitzuak eskatzen dizkieten Getxoko turismo-enpresa guztiak, enpresaren lehiakortasuna eta kokapena hobetzeko helburuarekin.

Zerbitzuaren **urteko gehieneko ordu-kopurua 1.476 ordukoa** da.

Turismo arloko enpresentzako aholkularitza zerbitzuak honako xede hauek ditu:

- o Udalerriko turismo-enpresei laguntzea, enpresa-kudeaketaren arloan behar duten laguntza emanez.
- o Udalerriko turismo-enpresetan eta bertan lan egiten duten langileen profesionalizazio-maila handitzea.
- o Turismo-enpresen biziraupenerako aukerak handitzea, beren kudeaketa hobetuz eta plangintza babestuz.
- o Turismo-enpresek diru-laguntzetara sarbidea izatea erraztea.

Lan horren zati bat **banaka** egingo bada ere, zenbait enpresekin **taldeka** landu daitezkeen gaiak direnean, taldeak antolatuko dira gaia aldi berean pertsona batzuekin lantzeko.

Getxoko turismo-enpresei aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzua emate aldera, lau bloketan multzokatu ditugun ekintza hauek gauzatuko dira:

cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno del/la técnico municipal.

Se establece un **plazo máximo de 3 días hábiles para dar una primera respuesta** a la demanda planteada por la empresa. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la solicitud por parte del área de Promoción Económica.

LOTE 4: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN PARA EMPRESAS TURÍSTICAS.

CPV 79410000-1 Servicios de consultoría comercial y en gestión

CPA 70.22.1 Servicios de consultoría de gestión empresarial

El objeto es contratar una entidad para la prestación del servicio de asesoramiento y formación a empresas que operan en el ámbito turístico, y principalmente en lo referente a programas de competitividad específicos y clubes de producto – facilitando la incorporación de las empresas a los mismos.

Serán destinatarias del servicio todas aquellas empresas turísticas de Getxo que soliciten servicios de asesoramiento o información al área de Promoción Económica con el objetivo de mejorar la competitividad y el posicionamiento de su empresa.

El **número máximo de horas anuales** de servicio es de **1.476 horas**.

El servicio de asesoramiento a empresas turísticas tiene como objetivos:

- o Atender a las empresas turísticas del municipio, facilitándoles el apoyo necesario en el ámbito de gestión empresarial
- o Aumentar el nivel de profesionalización de las empresas turísticas del municipio y de las personas que trabajan en las mismas
- o Aumentar las posibilidades de supervivencia de las empresas turísticas, mejorando su gestión y apoyando la planificación.
- o Facilitar el acceso a subvenciones y/o proyectos supramunicipales a las empresas turísticas.

Parte de este trabajo se realizará de forma **individual**; sin embargo, cuando se trate de materias que puedan trabajarse de forma **grupal** con varias empresas, se organizarán grupos para trabajar la materia de forma simultánea con varias personas.

La prestación del servicio de asesoramiento y formación a empresas turísticas de Getxo implica



las siguientes acciones, que agrupamos en 4 bloques:

A. TURISMO-ENPRESENTZAKO PROGRAMA ESPEZIFIKOEKIN LOTUTAKO EKINTZAK

Turismo arloko eskumenak dituzten erakundeek diseinatzen eta/edo sustatzen dituzte lehiakortasun-programa espezifikoak eta produktu-klubak, besteak beste, turismo-enpresek horietan parte har dezaten. Turismo Idazkaritza, Basquetour, Bizkaiko Foru Aldundia... Honako hauek dira:

A.1. Lehiakortasun programak: SICTED - Helmugun Kalitate Turistikoaren Sistema Integrala, Kalitate Turistikoaren Q, Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa edo beste programa batzuk ezartzeko laguntza teknikoa, betiere enpresaren lehiakortasuna hobetzea, enpresaren zerbitzu-eskaintza hobetzea eta helmugako eskaintza integralaren kalitatea hobetzea helburu badute.

Atal honetan sartzen dira enpresa adjudikaziodunak egin beharreko jarduketak hauek:

1. Plangintza-bilerak, programa abiaraztea - Proiektuaren sentsibilizazio-, koordinazio-, egikaritze- eta jarraipen-jardunaldia Helmugaren Kudeatzailearekin (Getxoko Turismo Unitatea), prestakuntza-kudeaketaren jarraipena egiteko, ATiak, programari atxikitako enpresen bilakaera... Udal-bulegoetan egingo dira.

2. Programan sartutako eta egutegiaren arabera ezarritako aurrez aurreko prestakuntza-jardunaldietara joatea. Jarduerak udal-bulegoetan egingo dira, baina prestatzaileak eta parte-hartzaileen artean banatu beharreko materiala Basquetourren kontura izango dira.

Asistentzia-erregistroa eta prestakuntzaren gogobetetasun-galdetegia kudeatzea (ematea, jasotzea eta erregistratzea)

3. Atxikitako enpresa bakoitzarekin harremanetan jartzea, hura koordinatzea eta laguntza tekniko individualizatuak ematea, ahal dela prestakuntza-saio bakoitzaren ondoren.

a. Ezarpen-prozesuan dauden enpresentzat: Banakako 3 saio aurreikusten dira, 3 orduko iraupena izango dutenak gutxi gorabehera, eta programari atxikitako enpresen instalazioetan egingo dira, justifikatutako arrazoirik izan ezean. Kasu horretan, udal-espazioak erabili ahal izango dira aldez aurretik eskatuta. BLT-an bertan (banakako laguntza teknikoa), teknikariak behin-behineko txostena idatziko du, eta, horretarako, Internetarako konexioa duten ordenagailu eramangarriak eduki beharko dira bisita guztietan. Beraz, eta BLT bakoitza amaitzean, enpresaburu bakoitzak bilakaera-txosten bat izango du, sustatu beharreko indarguneak, landu beharreko ahulguneak eta ekin beharreko ekintza-plana jasoko dituen.

A. ACCIONES RELACIONADAS CON PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

Los programas de competitividad específicos, así como los clubes de producto en los que pueden participar las empresas turísticas están diseñados y/o promovidos por las distintas instituciones con competencia en materia de turismo; entre ellos: Secretaría de Turismo, Basquetour, Diputación Foral de Bizkaia ... Son los siguientes:

A.1. Programas de Competitividad: Apoyo técnico para la implantación del programa SICTED - Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos, Q de Calidad Turística, Código Ético del Turismo de Euskadi u otros, que en la misma línea persigan la mejora de competitividad de la empresa, la mejora de la oferta de servicios de la misma, así como la mejora de la calidad de la oferta integral del destino.

Están incluidas en este apartado las siguientes actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria:

1. Reuniones de planificación, arranque del programa - jornada de sensibilización, coordinación, ejecución y seguimiento del proyecto con el Gestor del Destino (Unidad de Turismo de Getxo), para el seguimiento de la gestión de las formaciones, ATIs, evolución de las empresas adheridas al programa, Se realizarán en dependencias municipales.

2. Asistir a las jornadas de formación presencial incluida en el programa y establecida según calendario. Éstas se realizarán en dependencias municipales, si bien las y los formadores, así como el material a distribuir entre las y los participantes serán por cuenta de Basquetour.

Gestionar (Facilitar, recoger y registrar) el registro de asistencia y el cuestionario de satisfacción de la formación

3. Contactar, coordinar y realizar las asistencias técnicas individualizadas a cada empresa adherida, preferentemente tras cada sesión de formación.

a. Para empresas en proceso de implantación: Se contemplan 3 sesiones individuales, que tendrán una duración estimada de 3 horas, y que tendrán lugar en las instalaciones de las empresas adheridas al programa, salvo causa justificada, y en cuyo caso podrán utilizarse bajo petición previa espacios municipales. En la propia ATI (Asistencia técnica individualizada), el/la técnico/a redactará el informe provisional, para lo que será necesario disponer de ordenadores portátiles con conexión a Internet en todas las visitas. Por lo tanto, y al finalizar cada ATI, cada empresario/a dispondrá de un informe de evolución que recogerá los puntos fuertes a potenciar, así como los puntos



Zailtasunen bat badago eta/edo ezinezkoa bada, hurrengo 12 orduetan egingo da.

b. Jarraipen-prozesuan dauden enpresentzat: Hasiera batean, banakako saio bat aurreikusten da, aurreko puntuan azaldutakoaren arabera.

4. Establezimendu bakoitzera egindako bisitaren emaitzen txostena egitea.
5. Tailerrak prestatu, deitu eta egitea; tailerrak garatzeko beharrezkoa den materialaren ekarpena barne hartzen du, baita tailer bakoitzeko adibide praktikoak ere. Udal bulegoetan egingo dira; adjudikaziodunak inprimatuko ditu beharrezko kopiak.
6. Turismo-enpresei ebaluazio-prozesuan laguntzea: ebaluazio-bisitetan egotea, ekintza zuzentzaileen eta/edo hobekuntzen planak egiten laguntzea...
7. Urteko ebaluazio-txostena egitea, programaren emaitza nagusiak jasoko dituen: urterako ezarritako jarduera-plana, enpresa parte-hartzaileen zerrenda, enpresa horiek prozesuan zehar izan duten bilakaera, lortutako helburuak, hurrengo urterako hobekuntza-ekintzen proposamena – bai programarako, bai helmuga osorako –... Bertsio laburtu bat ere egingo da "Aurkezpene" formatuan.
8. Enpresaburuek egindako programaren azken balorazio-inkesta kudeatzea (eman, jaso eta erregistratu), baita helmugarena ere.

Programa hori ezartzeko **urtean guztira 628 orduko** laguntza tekniko behar dela kalkulatu da, eta 2027rako ondorengo aurreikuspen hau egin da:

- Ezarpen-fasean dauden 10 enpresa gehienez, eta batez beste 20 ordu enpresako: 200 ordu.
- Mantentze-fasean dauden 40 enpresa gehienez, 10 ordu enpresako: 400 ordu.
- Aurre-ezarpen fasean dauden enpresei eta beste batzuei zuzendutako 28 ordu.

Fakturazioa benetako zerbitzu-orduen arabera egingo da.

A.2. Turismo-enpresen digitalizazioa, berrikuntza, jasagarritasuna eta irisgarritasuna hobetzeko programak.

Turismo-enpresen eta/edo haien zerbitzuen eskaintzaren digitalizazioan, berrikuntzan, jasagarritasunean eta/edo irisgarritasunean

débiles a trabajar y plan de acciones a abordar. En los casos en los que hubiera alguna dificultad y/o no fuera posible, se realizará en las 12 horas siguientes a la misma.

b. Para empresas en proceso de seguimiento: Se contempla inicialmente 1 sesión individual, en los mismos términos explicados en el punto anterior.

4. Elaborar informe de resultados de la visita a cada establecimiento.
5. Preparar, convocar y realizar los talleres; incluye aportación de material necesario para el desarrollo de los talleres, así como ejemplos prácticos en cada Taller. Se realizarán en dependencias municipales; la impresión de copias necesarias serán por cuenta de la adjudicataria.
6. Acompañar a las empresas turísticas en el proceso de evaluación: estar presente en las visitas de evaluación, prestarles asistencia en la elaboración de los planes de acciones correctivas y/o de mejoras que procedan ...
7. Elaborar informe de evaluación anual, que recoja los principales resultados del programa: plan de actuación establecido para el año, relación de empresas participantes, evolución de las mismas durante el proceso, objetivos alcanzados, propuesta de acciones de mejora para el año siguiente – tanto para el programa como para el conjunto del destino-... Se realizará también una versión reducida en formato "presentación".
8. Gestionar (facilitar, recoger y registrar) la encuesta de valoración final del programa por parte del tejido empresarial, así como del destino.

Se estiman un total de **628 horas anuales de** apoyo técnico necesario para la implantación de este programa; con la previsión que se indica a continuación para 2027:

- Máximo de 10 empresas en fase de implantación, a razón de 20 horas/empresa de media: 200 horas.
- Máximo de 40 empresas en fase de mantenimiento, a razón de 10 horas/empresa: 400 horas.
- 28 horas destinadas a empresas en fase de pre-implantación y otros.

La facturación se realizará en base a las horas efectivas de servicio.

A.2. Programas que mejoren la digitalización, innovación, sostenibilidad y accesibilidad de las empresas turísticas.

Apoyo técnico para la implantación de programas y/o buenas prácticas que contribuyan a la digitalización, innovación, sostenibilidad y/o



lagunduko duten programak eta/edo jardunbide egokiak ezartzeko laguntza teknikoa.

Barne hartzen dira enpresa adjudikaziodunak egin beharreko jarduketak hauek:

- 1) Plangintza-bileretara joatea, programa abiaraztea – proiektuaren sentsibilizazio-, koordinazio-, egikaritze- eta jarraipen-jardunaldia Helmugaren Kudeatzailearekin (Getxoko Turismo Unitatea), prestakuntza-kudeaketaren jarraipena egiteko, ATiak, programari atxikitako enpresen bilakaera... Udal-bulegoetan egingo dira.
- 2) Programari atxikitako tokiko turismo-enpresei beharrezko autodiagnostikoak egiten laguntzea eta/edo diagnostiko-bisitan zehar laguntza ematea – beharrezkoa denean –.
- 3) Programan sartutako eta egutegiaren arabera ezarritako prestakuntza-ekintzetara joatea.

Asistentzia-erregistroa eta prestakuntzaren gogobetetasun-galdetegia kudeatzea (ematea, jasotzea eta erregistratzea)

- 4) Atxikitako enpresa bakoitzarekin harremanetan jartzea, hura koordinatzea eta laguntza tekniko indibidualizatuak ematea, Basquetourrekin edo erreferentziazko turismo-erakundearekin eta helmugaren erakunde kudeatzailearekin onartutako kronogramaren arabera. Saioak programari atxikitako enpresen instalazioetan egingo dira, justifikatutako arrazoirik izan ezean. Kasu horretan, udal-espazioak erabili ahal izango dira alde zuzenetik eskatuta. ATIn bertan teknikariak behin-behineko txostena idatziko du, eta, horretarako, Internetarako konexioa duten ordenagailu eramangarriak eduki beharko dira bisita guztietan. Beraz, eta ATI bakoitza amaitzean, enpresaburu bakoitzak bilakaera-txosten bat izango du, sustatu beharreko indarguneak, landu beharreko ahulguneak eta ekin beharreko ekintza-plana jasoko dituen. Zailtasunen bat badago eta/edo ezinezkoa bada, hurrengo 12 orduetan egingo da.
- 5) Establezimendu bakoitzera egindako bisitaren emaitzen txostena egitea.
- 6) Enpresariei ebaluazio-prozesuan laguntzea: ebaluazio-bisitetan egotea, ekintza zuzentzaileen eta/edo hobekuntzen planak egiten laguntzea... beharrezkoa denean.
- 7) Urteko ebaluazio-txostena egitea, programaren emaitza nagusiak jasoko dituen: urterako ezarritako jarduera-plana, enpresa parte-hartzaileen zerrenda, enpresa horiek prozesuan zehar izan duten bilakaera, lortutako helburuak, hurrengo urterako hobekuntza-ekintzen proposamena – bai programarako, bai helmuga osorako-. Bertsio laburtu bat ere egingo da "Aurkezpena" formatuan

accesibilidad de las empresas turísticas y/o de la oferta de sus servicios.

Están incluidas las siguientes actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria:

- 1) Asistencia a reuniones de planificación, arranque del programa – jornada de sensibilización, coordinación, ejecución y seguimiento del proyecto con el Gestor del Destino (Unidad de Turismo de Getxo), para el seguimiento de la gestión de las formaciones, ATIs, evolución de las empresas adheridas a cada iniciativa y/o programa, ... Se realizarán en dependencias municipales.
- 2) Apoyo a las empresas turísticas locales adheridas al programa en la elaboración de los autodiagnósticos necesarios y/o durante la visita de diagnóstico – cuando ésta sea precisa.
- 3) Asistencia a las acciones de formación incluidas en el programa y establecidas según calendario.

Gestionar (Facilitar, recoger y registrar) el registro de asistencia y el cuestionario de satisfacción de la formación

- 4) Contactar, coordinar y realizar las asistencias técnicas individualizadas a cada empresa adherida, según cronograma aprobado con Basquetour o la entidad turística de referencia y el ente gestor del destino. Las sesiones tendrán lugar en las instalaciones de las empresas adheridas al programa, salvo causa justificada – y en cuyo caso podrán utilizarse bajo petición previa espacios municipales. En la propia ATI, el/la técnico/a redactará el informe provisional, para lo que será necesario disponer de ordenadores portátiles con conexión a Internet en todas las visitas. Por lo tanto, y al finalizar cada ATI, cada empresario/a dispondrá de un informe de evolución que recogerá los puntos fuertes a potenciar, así como los puntos débiles a trabajar y plan de acciones a abordar. En los casos en los que hubiera alguna dificultad y/o no fuera posible, se realizará en las 12 horas siguientes a la misma.
- 5) Elaborar informe de resultados de la visita a cada establecimiento.
- 6) Acompañar al tejido empresarial en el proceso de evaluación: estar presente en las visitas de evaluación, prestarles asistencia en la elaboración de los planes de acciones correctivas y/o de mejoras que procedan ... cuando sea preciso.
- 7) Elaborar informe de evaluación anual, que recoja los principales resultados del programa: plan de actuación establecido para el año, relación de empresas participantes, evolución de las mismas durante el proceso, objetivos alcanzados, propuesta de acciones de mejora para el año siguiente – tanto para el programa como para el conjunto del destino-. Se realizará



también una versión reducida en formato "presentación".

- 8) Enpresaburuek egindako programaren azken balorazio-inkesta kudeatzea (eman, jaso eta erregistratu), baita helmugarena ere.

Programa hori ezartzeko urtean guztira **280** orduko laguntza teknikoa behar dela kalkulatu da, eta 2027rako ondorengo aurreikuspen hau egin da:

- 28 enpresa gehienez, eta batez beste 10 ordu enpresako.

A.3. Produktu Klubak.

Tokiko turismo-enpresei erakunde turistikoek sustatutako zeharkako produktu-klubetan sar daitezen errazteko laguntza teknikoa, enpresa turistikoen kokapena eta helmuga osoa hobetzeko interesgarriak izan baitaitezke; besteak beste:

- Euskadi Gastronomika Kluba
- Familia-turismoaren Kluba
- Surfaren Herrien Sarea
- Industria-turismoa
- Edo sustatzen den beste edozein.

Barne hartzen dira enpresa adjudikaziodunak egin beharreko jarduketak hauek:

- 1) Plangintza-bileretara joatea, programa abiaraztea – Proiektuaren sentsibilizazio-, koordinazio-, egikaritze- eta jarraipen-jardunaldia Helmugaren Kudeatzailearekin (Getxoko Turismo Unitatea), prestakuntza-kudeaketaren jarraipena egiteko, ATiak, programari atxikitako enpresen bilakaera... Udal-bulegoetan egingo dira.
- 2) Programari atxikitako tokiko turismo-enpresei beharrezko autodiagnostikoak egiten laguntzea eta/edo diagnostiko-bisitan zehar laguntza ematea – beharrezkoa denean –.
- 3) Programan sartutako eta egutegiaren arabera ezarritako prestakuntza-ekintzetara joatea.

Asistentzia-erregistroa eta prestakuntzaren gogobetetasun-galdetegia kudeatzea (ematea, jasotzea eta erregistratzea)

- 4) Atxikitako enpresa bakoitzarekin harremanetan jartzea, hura koordinatzea eta laguntza tekniko individualizatuak ematea, Basquetourrekin edo erreferentziazko turismo-erakundearekin eta helmugaren erakunde kudeatzailearekin onartutako kronogramaren arabera. Saioak programari atxikitako enpresen instalazioetan egingo dira, justifikatutako arrazoirik izan ezean. Kasu horretan, udal-espazioak erabili ahal izango dira aldez aurretik eskatuta. ATIn bertan teknikariak behin-behineko txostena idatziko du, eta, horretarako,

- 8) Gestionar (facilitar, recoger y registrar) la encuesta de valoración final del programa por parte del tejido empresarial, así como del destino.

Se estiman un total de **280** horas anuales de apoyo técnico necesario para la implantación de este programa; con la previsión que se indica a continuación para 2027:

- Máximo de 28 empresas, a razón de 10 horas/empresa de media.

A.3. Clubes de Producto.

Apoyo técnico para facilitar a las empresas turísticas locales su incorporación a Clubes de Producto transversales promovidos desde las distintas instituciones turísticas y que puedan resultar de interés para mejorar el posicionamiento de las empresas turísticas, así como el conjunto del destino; entre los mismos:

- Club Euskadi Gastronomika
- Club Turismo Familiar
- Red de Pueblos del Surf
- Turismo Industrial
- cualesquiera otros que se promuevan.

Están incluidas las siguientes actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria:

- 1) Asistencia a reuniones de planificación, arranque del programa – jornada de sensibilización, coordinación, ejecución y seguimiento del proyecto con el Gestor del Destino (Unidad de Turismo de Getxo), para el seguimiento de la gestión de las formaciones, ATIs, evolución de las empresas adheridas a cada iniciativa y/o programa, ... Se realizarán en dependencias municipales.
- 2) Apoyo a las empresas turísticas locales adheridas al programa en la elaboración de los autodiagnósticos necesarios y/o durante la visita de diagnóstico – cuando ésta sea precisa.
- 3) Asistencia a las acciones de formación incluidas en el programa y establecidas según calendario.

Gestionar (Facilitar, recoger y registrar) el registro de asistencia y el cuestionario de satisfacción de la formación

- 4) Contactar, coordinar y realizar las asistencias técnicas individualizadas a cada empresa adherida, según cronograma aprobado con Basquetour o la entidad turística promotora y el ente gestor del destino. Las sesiones tendrán lugar en las instalaciones de las empresas adheridas al programa, salvo causa justificada – y en cuyo caso podrán utilizarse bajo petición previa espacios municipales. En la propia ATI, el/la técnico/a redactará el informe provisional, para lo que será necesario disponer de



Internetarako konexioa duten ordenagailu eramangarriak eduki beharko dira bisita guztietan. Beraz, eta ATI bakoitza amaitzean, enpresaburu bakoitzak bilakaera-txosten bat izango du, sustatu beharreko indarguneak, landu beharreko ahulguneak eta ekin beharreko ekintza-plana jasoko dituen. Zailtasunen bat badago eta/edo ezinezkoa bada, hurrengo 12 orduetan egingo da.

- 5) Establezimendu bakoitzera egindako bisitaren emaitzen txostena egitea.
- 6) Enpresariei ebaluazio-prozesuan laguntzea: ebaluazio-bisitetan egotea, ekintza zuzentzaileen eta/edo hobekuntzen planak egiten laguntzea... beharrezkoa denean.
- 7) Urteko ebaluazio-txostena egitea, programaren emaitza nagusiak jasoko dituen: urterako ezarritako jardura-plana, enpresa parte-hartzaileen zerrenda, enpresa horiek prozesuan zehar izan duten bilakaera, lortutako helburuak, hurrengo urterako hobekuntza-ekintzen proposamena – bai programarako, bai helmuga osorako –... Bertsio laburtu bat ere egingo da "Aurkezpene" formatuan.
- 8) Enpresaburuek egindako programaren azken balorazio-inkesta kudeatzea (eman, jaso eta erregistratu), baita helmugarena ere.

Programa hori ezartzeko urtean guztira **568** orduko laguntza tekniko behar dela kalkulatu da, eta 2027rako ondorengo aurreikuspen hau egin da:

- 27 enpresa gehienez, eta batez beste 20 ordu enpresako.
- Aurre-ezarpen fasean dauden enpresei eta beste batzuei zuzendutako 28 ordu.

B. BANAKAKO AHOLKULARITZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

Zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunak garatu beharreko ekintzak hauek dira:

- o Ekonomia Sustapenerako Arloak bere datu-baseetan turismo-enpresari buruzko **identifikazio datu** guztiak dituela eta eguneratuta daudela egiaztatzea
- o Turismo-enpresarekin zehaztea planteatutako aholkularitza-eskaera, enpresaren **diagnostiko** orokorra eginez, enpresak lortu nahi dituen kudeaketa-**hobekuntzako helburuak idatziz** zehaztuz eta turismo enpresarekin haren eskaera asetzea ahalbidetuko duen **lan-plana idatziz** diseinatzuz.
- o Turismo-enpresari informazioa ematea **lehiakortasun-programa** espezifikoiei buruz, bai

ordenadores portátiles con conexión a Internet en todas las visitas. Por lo tanto, y al finalizar cada ATI, cada empresario/a dispondrá de un informe de evolución que recogerá los puntos fuertes a potenciar, así como los puntos débiles a trabajar y plan de acciones a abordar. En los casos en los que hubiera alguna dificultad y/o no fuera posible, se realizará en las 12 horas siguientes a la misma.

- 5) Elaborar informe de resultados de la visita a cada establecimiento.
- 6) Acompañar al tejido empresarial en el proceso de evaluación: estar presente en las visitas de evaluación, prestarles asistencia en la elaboración de los planes de acciones correctivas y/o de mejoras que procedan... cuando sea preciso.
- 7) Elaborar informe de evaluación anual, que recoja los principales resultados del programa: plan de actuación establecido para el año, relación de empresas participantes, evolución de las mismas durante el proceso, objetivos alcanzados, propuesta de acciones de mejora para el año siguiente – tanto para el programa como para el conjunto del destino,... Se realizará también una versión reducida en formato "presentación".
- 8) Gestionar (facilitar, recoger y registrar) la encuesta de valoración final del programa por parte del tejido empresarial, así como del destino.

Se estiman un total de **568** horas anuales de apoyo técnico necesario para la implantación de este programa; con la previsión que se indica a continuación para 2027:

- Máximo de 27 empresas, a razón de 20 horas/empresa de media.
- 28 horas destinadas a empresas en fase de pre-implantación y otros.

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL

Las acciones a desarrollar por la empresa adjudicataria del servicio son:

- o Verificar que el área de Promoción Económica tiene todos los **datos identificativos** de la empresa turística en sus bases de datos y que éstos están actualizados.
- o Concretar con la empresa turística la demanda de asesoramiento planteada, realizando un **diagnóstico** inicial de la empresa, determinando el/los **objetivos de mejora** en gestión perseguidos por la empresa **por escrito** y diseñando con la empresa turística un **plan de trabajo por escrito** que permita cubrir su demanda.
- o Informar a la empresa turística sobre los **programas de competitividad** específicos, así



eta parte har dezakeen **produktu-klubei** buruz, horien helburuei buruz eta enpresa bakoitzaren lehiakortasuna eta/edo kokapena hobetzeko ekar ditzaketen onurei buruz ere. Horretarako, beharrezkoa da turismo-enpresaren lokalera aurrez aurreko bisita egitea.

- o Turismo-enpresari **aholkularitza** ematea, eskatutako eskaera orokorrak berehala erantzunez.
- o Aurreikusitako lan plan bat garatzeko turismo-enpresari laguntza ematea, antzemandako hobekuntza alor bakoitzean aholkularitza emanez eta enpresarako **gomendioen txosten** bat prestatuz; txostenak egindako aholkularitzaren laburpena eta enpresak jasotako gomendioak praktikara eramateko egin beharreko urratsak jasoko ditu.

Aholkularitzan, GJHak kontuan hartu beharko dira, eta enpresa zehatz bakoitzean izan dezaketen aplikazioa aztertu beharko da.

- o **Lan-planen** egoeraren **jarraipena** egitea zerbitzuan parte hartu duten enpresekin, baita horien ezarpen-mailaren azterketa egitea ere.
- o Hitzordu bakoitzean arreta emandako enpresen **sinadurak** jasotzea zerbitzuko udal arduradunek egindako zehaztapenekin.
- o Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- o Izandako bilerak Ekonomia Sustapen ataleko datu-basean **erregistratzea** (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)
- o Arreta emandako enpresa bakoitzarekin egindako prozedura guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiratzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du.
- o Enpresari jakinaraztea Ekonomia Sustapena atalak eskaintzen dituen prestakuntza-jarduerak eta **beste programa batzuk**, eta horietan izena ematea sustatzea, baita **beste entitate batzuek** eskainitako prestakuntzan izena ematea erraztea ere, enpresarako planteatutako plana lortzeko helburuarekin.
- o Negozio-mota horrentzat dauden **laguntzei** (udalekoak zein udalaz kanpokoak) buruzko informazioa ematea banaka.

como los **clubes de producto** en los que puede participar; los objetivos de los mismos y los beneficios que pueden aportar a la mejora de la competitividad y/o posicionamiento de cada empresa. Para ello, es necesario la realización de una visita presencial al local de la empresa turística.

- o **Asesorar** a la empresa turística, respondiendo de forma inmediata a cuestiones de carácter general demandadas por la misma.
- o Apoyar a la empresa turística en el desarrollo del plan de trabajo previsto, asesorando sobre cada una de las áreas de mejora detectadas, y elaborando un **informe de recomendaciones por escrito** para la empresa que recoja un resumen del asesoramiento realizado y de los pasos a seguir y que facilite a la empresa la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas.

Durante el asesoramiento, deberán tenerse en cuenta los ODS y analizar su posible aplicación a cada empresa concreta.

- o Realizar el **seguimiento** de la situación de los **planes de trabajo** planteados con las empresas que han participado en el servicio, así como un análisis del nivel de implementación de los mismos.
- o Recoger las **firmas** de las empresas atendidas en cada una de las citas, con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- o Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- o **Registrar** las reuniones mantenidas en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)
- o **Documentar** todo el procedimiento realizado con cada una de las empresas atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica.
- o Informar a la empresa de las actividades de formación y de **otros programas** ofrecidos por el área de Promoción Económica y promover la inscripción en los mismos, así como facilitarles la inscripción a formaciones ofrecidas por **otras entidades**, con el objetivo de poder alcanzar el plan de mejora planteado con la empresa.
- o Informar de forma individual de las **ayudas** existentes para esa tipología de negocios, tanto de origen municipal como supramunicipal.



C. TALDEKO AHOALKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- **Prestakuntza-saioak** **proposatzea**, aholkularitza-zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen antzemandako beharrezkoen arabera.
- Prestakuntzan parte hartu behar duten pertsonen **dei egitea**, eta parte-hartzaileei entregatu beharrezko bertaratze-**diplomak** prestatzea.
- Garatutako **prestakuntza ekintza bakoitzari** buruzko txosten bat egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:
- Bertaratutako pertsonen informazio osatua, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
- Aholkularitzaren balorazioaren laburpena; inkesta bidez egin beharko da.
- Aurreikusitako edukia eta prestakuntza saioan landutako edukia.
- Emandako materialak eta tresnak
- Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean
- Aholkulariak edo irakasleak zein parte hartzaileek egindako oharra eta hobekuntzak
- Gorabeherak
- Prestakuntzak zortzi ordutik gora irauten badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.

D. BESTE EKINTZA BATZUK

- Turismo-enpresei Ekonomia Sustapena Atalean eskuragarri dauden zerbitzu guztiei buruzko **informazioa ematea**, banaka edo taldeka.
- Beharrezkoa denean, **bideratzea** enpresentzako aholkularitza zerbitzura (2. edo 3. Lotea, dagokionaren arabera), edo ekintzailetza-gaitasunak hobetzeko zerbitzura (6. lotea), baita lote horien enpresa adjudikaziodunekin koordinatzea ere.
- **Barneko eta kanpoko baliabide** guztiak modu eraginkorrean kudeatzea eta koordinatzea honako hau lortzeko: enpresak beharrezko babesa izan dezala jarritako helburuak lortze aldera. Horrek udalaren baliabideak nahiz handik kanpo daudenak oso ondo ezagutzea ekarriko du.

C. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- **Proponer sesiones de formación** en función de las necesidades detectadas en las personas participantes en el servicio de asesoramiento
- **Convocar** a las personas que deban participar en la formación, así como preparar los **diplomak** de asistencia a entregar a las personas participantes.
- Elaborar un **informe sobre cada acción formativa** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:
- Información completa de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
- Resumen de la valoración del asesoramiento, que se deberá realizar mediante una encuesta
- Contenido previsto y contenido trabajado durante la formación
- Materiales y herramientas entregados
- Nivel de participación y aprovechamiento general
- Mejoras y observaciones realizadas tanto por las personas asistentes como por el/la asesor/a o docente
- Incidencias
- Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

D. OTRAS ACCIONES

- **Informar** de forma individual o grupal sobre todos los servicios disponibles en el área de Promoción Económica para las empresas turísticas.
- **Derivar**, cuando sea necesario, al servicio de asesoramiento a empresas (lote 2 o 3, según corresponda), o al servicio para la mejora de las competencias emprendedoras (Lote 6), así como coordinarse, cuando sea preciso, con las empresas adjudicatarias de dichos lotes.
- Gestionar y coordinar de manera eficaz todos los **recursos**, tanto **internos** como **externos**, para lograr que la empresa cuente con el apoyo necesario para llegar a los objetivos planteados. Esto implicará un conocimiento en profundidad de los recursos del Ayuntamiento, así como los recursos existentes fuera de él.



- Egindako jardueren **hileroko memoria eta urteko laburpena** aurkeztea, gutxienez honako hau adieraziz: enpresa bakoitzarentzat programa bakoitzean sartutako orduak (excel fitxategian).
- Azkenik, zerbitzuaren **koordinazioaren** barnean zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren zereginak sartuko dira. Horretarako, zerbitzuaren arduradun bat izendatu beharko du.

Enpresei emandako banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz** zein **baliabide telematikoen** bidez egingo da, betiere baldin eta bitarteko hori erabiltzeak emandako zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta betiere udal-teknikariaren oniritziarekin.

Enpresak planteatutako **eskaerari lehenengo erantzuna emateko hiru egun baliouduneko gehieneko epea** ezarri da. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tarte ezingo da izan** Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik zenbatzen hasita **10 egun baliadun baino gehiagokoa**.

5. LOTEA: EREMU ESTRATEGIKOETAKO PROIEKTUEI AHOALKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA

CPV 79410000-1 Kudeaketa eta merkataritza aholkularitzako zerbitzuak

CPA 70.22.1 Enpresa-kudeaketako aholkularitza-zerbitzuak

Helburua da entitate bat kontratatzea eremu estrategikoetako proiektuei aholkularitza eta prestakuntza zerbitzua emateko, beren enpresa-estrategiarekin lotuta.

Honako hauek hartzen dira eremu estrategikotzat:

- Ongizatea – Bizitza Osasungarria – Kirola, arreta berezia Eja Biziak eta Osasunak, eta Saludable – Deporte, con especial foco en los sectores de mar y deslizamiento.
- Sormen- eta kultura-sektorea
- Sector Creativo y Cultural

Zerbitzuaren hartzaileak izango dira eremu horietako proiektu guztiak, baldin eta Ekonomia Sustapenaren arloari aholkularitza- edo informazio-zerbitzuak eskatzen badizkiote enpresaren lehiakortasuna hobetzeko.

Urtean gehienez 260 ordu emango dira zerbitzuan. Proiektu bakoitzeko, gehienez ere, zuzeneko 6 lanordu ezarri dira, eta gehieneko hori gauditu ahal izango da justifikatutako egoeretan eta Ekonomia Sustapenaren arloko teknikari arduradunaren oniritziarekin.

Aholkularitza-zerbitzuak honako xede hauek ditu:

- Presentar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, indicando al menos, para cada empresa, las horas dedicadas en cada programa (en archivo excel).
- Por último, la **Coordinación** del servicio deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

La atención individual a las empresas puede realizarse tanto de forma **presencial** como **telefónicamente o por medios telemáticos** cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno del/la técnico municipal.

Se establece un **plazo máximo de 3 días hábiles para dar una primera respuesta** a la demanda planteada por la empresa. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la solicitud por parte del área de Promoción Económica.

LOTE 5: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN A PROYECTOS DE LOS ÁMBITOS ESTRATÉGICOS

CPV 79410000-1 Servicios de consultoría comercial y en gestión

CPA 70.22.1 Servicios de consultoría de gestión empresarial

El objeto es contratar una entidad para la prestación del servicio de asesoramiento y formación a proyectos de los ámbitos estratégicos, relacionado con su estrategia empresarial.

Se Consideran como ámbitos estratégicos:

- Eja Biziak eta Osasunak, eta Saludable – Deporte, con especial foco en los sectores de mar y deslizamiento.
- Sector Creativo y Cultural

Serán destinatarios/as del servicio todos aquellos proyectos pertenecientes a estos ámbitos que soliciten servicios de asesoramiento o información al área de Promoción Económica con el objetivo de mejorar la competitividad de su empresa.

El **número máximo de horas anuales** de servicio será de **260 horas**. Se establece un máximo de 6 horas de trabajo directo por proyecto, pudiéndose superar este máximo en situaciones justificadas y con el visto bueno del/la técnico responsable del área de Promoción Económica.

Este servicio de asesoramiento tiene como objetivos:



- Udalerriko eremu estrategikoetako proiektuei hasiera batean erantzutea, enpresa kudeaketako arlo bakoitzean beharrezko babesa emanaz.
- Udalerriko enpresetan eta bertan lan egiten duten langileen profesionalizazio-maila handitzea.
- Enpresen biziraupenerako aukerak handitzea, beren kudeaketa hobetuz eta plangintza babestuz.
- Enpresek diru-laguntzetara sarbidea izatea erraztea.

Lan horren zati bat **banaka** egingo bada ere, zenbait enpresekin hainbat proiekturen bidez **taldeka** landu daitezkeen gaiak direnean, taldeak antolatuko dira gaia aldi berean pertsona batzuekin lantzeko.

Aholkularitzan zein prestakuntzan proiektuek planteatutako zalantza oro landu eta argitu beharko dira, **kudeaketa arlo** hauei dagokienez:

- **Negozio-planaren** hasierako berrikuspena
- Proiekturako **funtsezko gaiak** berrikustea
- Honako **arlo** hauen hasierako berrikuspena: marketina eta merkataritza, sare sozialak, sektorerako teknologia espezifiko berriak, ekonomia eta finantza, legeak, zergak, antolaketa eta giza baliabideak, jasagarritasuna eta adimen artifiziala.
- **Nahitaez bete beharreko arauen** hasierako berrikuspena, **kalitate-ereduak**
- Sektoreko enpresetara bideratutako **laguntzak**.

Aholkularitzan, GJHak kontuan hartu beharko dira, eta enpresa zehatz bakoitzean izan dezaketen aplikazioa aztertu beharko da.

Aholkularitza-zerbitzua emate aldera, hiru bloketan multzokatu ditugun ekintza hauek gauzatuko dira:

A. BANAKAKO Aholkularitzarekin LOTUTAKO EKINTZAK

- Ekonomia Sustapenerako Arloak bere datu-baseetan proiektuari edo enpresari buruzko **identifikazio datu** guztiak dituela eta eguneratuta daudela egiaztatzea
- Enpresarekin zehaztea planteatutako **aholkularitza-eskaera**, enpresaren **diagnostiko orokorra** eginez, enpresak lortu nahi dituen **kudeaketa-hobekuntzako helburuak idatziz** zehaztuz eta proiektuarekin haren eskaera asetzea ahalbidetuko duen **lan-plana idatziz** diseinatuz.
- Enpresari **aholkularitza** ematea, eskatutako eskaera orokorrak berehala erantzunez.

- Atender inicialmente a los proyectos de los ámbitos estratégicos del municipio, facilitándoles el apoyo necesario en cada ámbito de gestión empresarial
- Aumentar el nivel de profesionalización de las empresas del municipio y de las personas que trabajan en las mismas
- Aumentar las posibilidades de supervivencia de las empresas, mejorando su gestión y apoyando la planificación.
- Facilitar el acceso a subvenciones

Parte de este trabajo se realizará de forma **individual**; sin embargo, cuando se trate de materias que puedan trabajarse de forma **grupal** con varios proyectos, se organizarán grupos para trabajar la materia de forma simultánea con varias personas.

Durante el asesoramiento y la formación deberán trabajarse y responder todas las dudas que planteen los proyectos en cualquiera de las siguientes **áreas de gestión**:

- Revisión inicial del **Plan de negocio**
- Revisión de **temas clave** para el proyecto
- Revisión inicial de **áreas de Marketing** y comercial, Redes sociales, Nuevas tecnologías específicas para el sector, Económico-financiera, Legal, Fiscal, Organización y recursos humanos, Sostenibilidad, Inteligencia artificial
- Revisión inicial de **Normativas de obligado cumplimiento, Modelos de Calidad**
- **Ayudas** dirigidas a empresas del sector.

Durante el asesoramiento, deberán tenerse en cuenta los ODS y analizar su posible aplicación a cada empresa concreta.

La prestación del servicio de asesoramiento implica las siguientes acciones, que agrupamos en 3 bloques:

A. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL

- Verificar que el área de Promoción Económica tiene todos los **datos identificativos** de la empresa o proyecto en sus bases de datos y que éstos están actualizados.
- Concretar con la empresa la **demanda de asesoramiento** planteada, realizando un **diagnóstico global** de la empresa, determinando el/los **objetivos de mejora en gestión** perseguidos por la empresa por escrito y diseñando con el proyecto un **plan de trabajo por escrito** que permita cubrir su demanda.
- **Asesorar** a la empresa, respondiendo de forma inmediata a cuestiones de carácter general demandadas por la misma.



- Aurreikusitako lan plan bat garatzeko enpresari laguntza ematea, antzemandako hobekuntza alor bakoitzean aholkularitza emanez eta enpresarako **gomendioen txosten** bat prestatuz; txostenak egindako aholkularitzaren laburpena eta enpresak jasotako gomendioak praktikara eramateko egin beharreko urratsak jasoko ditu.
- **Lan-planen** egoeraren **jarraipena** egitea zerbitzuan parte hartu duten enpresekin, baita horien ezarpen-mailaren azterketa egitea ere.
- Hitzordu bakoitzean arreta emandako enpresen **sinadurak** jasotzea zerbitzuko udal arduradunek egindako zehaztapenekin.
- Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- Izandako bilerak Ekonomia Sustapen ataleko datu-basean **erregistratzea** (Lurralde Ordenamenduarentzako Informazio Sistema edo baliokidea)
- Arreta emandako enpresa bakoitzarekin egindako prozedura guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiratzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du.
- Proiektuari **jakinaraztea** Ekonomia Sustapena atalak eskaintzen dituen prestakuntza-jarduerak eta **beste programa batzuk**, eta horietan izena ematea sustatzea, baita **beste entitate** batzuek eskaintako prestakuntzan izena ematea erraztea ere, enpresarako planteatutako plana lortzeko helburuarekin.
- Negozio-mota horrentzat dauden **laguntzei** (udalekoak zein udalaz kanpokoak) buruzko informazioa ematea banaka.
- Apoyar a la empresa en el desarrollo del plan de trabajo previsto, asesorando sobre cada una de las áreas de mejora detectadas, y elaborando un **informe de recomendaciones** para la empresa que recoja un resumen del asesoramiento realizado y de los pasos a seguir y que facilite a la empresa la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas.
- Realizar el **seguimiento** de la situación de los **planes de trabajo** planteados con las empresas que han participado en el servicio, así como un análisis del nivel de implementación de los mismos.
- Recoger las **firmas** de las empresas atendidas en cada una de las citas, con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- **Registrar** las reuniones mantenidas en la base de datos del área de Promoción Económica (SIOT o equivalente)
- **Documentar** todo el procedimiento realizado con cada una de las empresas atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica.
- **Informar** al proyecto de las actividades de formación y de **otros programas** ofrecidos por el área de Promoción Económica y promover la inscripción en los mismos, así como facilitarles la inscripción a formaciones ofrecidas por **otras entidades**, con el objetivo de poder alcanzar el plan planteado con la empresa.
- Informar de forma individual de las **ayudas** existentes para esa tipología de negocios, tanto de origen municipal como supramunicipal.

B. TALDEKO AHOALKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- **Prestakuntza-saioak** **proposatzea**, aholkularitza-zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen antzemandako beharrianen arabera.
- Prestakuntzan parte hartu behar duten pertsonen **dei egitea**, eta parte-hartzaileei entregatu beharreko bertaratze-**diplomak** prestatzea.
- Garatutako **prestakuntza ekintza bakoitzari** buruzko txosten bat egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- **Proponer sesiones de formación** en función de las necesidades detectadas en las personas participantes en el servicio de asesoramiento
- **Convocar** a las personas que deban participar en la formación, así como preparar los **diplomak** de asistencia a entregar a las personas participantes.
- Elaborar un **informe sobre cada acción formativa** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:



- Bertaratutako pertsonen informazio osatua, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
- Prestakuntzaren balorazioaren laburpena; inkesta bidez egin beharko da.
- Aurreikusitako edukia eta prestakuntza saioan landutako edukia.
- Emandako materialak eta tresnak
- Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean
- Aholkulariak edo irakasleak zein parte hartzaileek egindako oharrak eta hobekuntzak
- Gertaerak
- Prestakuntzak zortzi ordutik gora irauten badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.

C. BESTE EKINTZA BATZUK

- Enpresei Ekonomia Sustapenaren Arloan eremu guztietako proiektuetarako dauden zerbitzu guztiei buruzko **informazioa** ematea, banaka edo taldeka.
- Zerbitzu hau agiri honetan dauden gainerako aholkularitza-zerbitzuekin **koordinatzea**, proiektuen ezaugarrien eta egoeraren arabera, eta egindako esku-hartzearen ondoren bideratzea. Ekonomia Sustapena atalarekin koordinatuta, bideratzeko unea kasu bakoitzaren arabera ezarriko da.
- **Barneko eta kanpoko baliabide** guztiak modu eraginkorrean kudeatzea eta koordinatzea honako hau lortzeko: enpresak beharrezko babesa izan dezala jarritako helburuak lortze aldera. Horrek udalaren baliabideak nahiz handik kanpo daudenak oso ondo ezagutzea ekarriko du.
- Egindako jardueren **hileroko memoria eta urteko laburpena** aurkezte, gutxienez honako hau adieraziz: enpresa bakoitzarentzat kudeaketa-alor bakoitzean sartutako orduak (excel fitxategian).
- Azkenik, zerbitzuaren **koordinazioaren** barnean zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren zereginak sartuko dira. Horretarako, zerbitzuaren arduradun bat izendatu beharko du.

Proiektuentzako banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz edo baliabide telematikoen bidez** eman

- Información completa de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
- Resumen de la valoración de la acción formativa, que se deberá realizar mediante una encuesta
- Contenido previsto y contenido trabajado durante la formación
- Materiales y herramientas entregados
- Nivel de participación y aprovechamiento general
- Mejoras y observaciones realizadas, tanto por las personas asistentes como por el/la asesor/a o docente
- Incidencias
- Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

C. OTRAS ACCIONES

- **Informar** de forma individual o grupal sobre todos los servicios disponibles en el área de Promoción Económica para los proyectos de los ámbitos.
- **Coordinar** este servicio con el resto de servicios de asesoramiento presentes en este pliego, según las características y situación de los proyectos, así como derivar tras la intervención realizada. Se establecerá, en coordinación con Promoción Económica, el momento de derivación en función de cada caso.
- Gestionar y coordinar de manera eficaz todos los **recursos internos y externos** para lograr que la empresa cuente con el apoyo necesario para llegar a los objetivos planteados. Esto implicará un conocimiento en profundidad de los recursos del Ayuntamiento, así como los recursos existentes fuera de él.
- Presentar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, indicando al menos, para cada empresa, las horas dedicadas en cada área de gestión (en archivo excel)
- Por último, la **Coordinación** del servicio deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

La atención individual a los proyectos puede realizarse tanto de forma **presencial** como



daiteke, bitarteko hori erabiltzeak eskaintako zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta udal-teknikariaren oniritzia jaso badu.

Enpresak planteatutako **eskaerari lehenengo erantzuna emateko hiru egun balioduneko gehienezko epea** ezarri da. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tarte ezingo da izan** Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik zenbatzen hasita **10 egun baliodun baino gehiagokoa**.

6. LOTEA: EKINTZAILTZARAKO GAITASUNAK HOBETZEKO ZERBITZUA

CPV 80500000-9 Prestakuntza zerbitzuak

CPA 85.5 Beste hezkuntza zerbitzu batzuk

Helburua da enpresa sortzeko prozesuan dauden pertsonen gaitasun/trebetasun ekintzaileak hobetzen lagunduko dieten ibilbideak diseinatzean eta inplementatzean esperientzia daukan erakundea kontratatzea, baita enpresa sortuta duten pertsonen kasurako kontratatzea ere (jarduera-sektorea edozein izanik), Entrecomp Europako erreferentzia-esparrua kontuan hartuta. **Urtean gehienez 200 ordu** emango dira helburu hori lortzeko.

Entrecomp erreferentzia-esparruak pertsona bat ekintzailea izatea eragiten duten gaitasunak identifikatzen ditu, gaitasunen ikuspegi orokorra emanez; eredu horren gainean planteatu beharko da proposamena. Maila sinplean, 3 gaitasun-arlo ditu: Ideiak eta aukerak, Baliabideak eta Ekinean. Arlo horietako bakoitzak 5 gaitasun eta 8 aurreratze-maila ditu. Interpretazio-/integrazio-ikuspegiaren oinarritzen da ereduak. Ikuspegi horretan, enpresa-gaitasuna esperientziaren, hezkuntzaren eta prestakuntzaren bidez garatutako eta ikasitako trebetasun eta gaitasun multzo bat da.

Ekintzaileen gaitasunei buruzko banakako eta taldeko jarduerak diseinatzeko asmoz, honako **helburu** hauek planteatu dira:

- Entrecomp tresna erabiliz trebetasun-gabeziak aurkitzea ahalbidetuko duten mekanismoak diseinatzea.
- Autoenplegu-zerbitzuko eta enpresetako (edozein jarduera-sektoretakoak) bezeroen profiletara egokitutako trebetasunak garatzeko jarduerak diseinatzea. Ikuspegi praktikoa eta esperientziala. Trebetasun zehatzetan edo trebetasunen helmugan fokatzea.
- Entrecomp ereduak zehaztutako trebetasunak indartu ostean pertsonen jasan duten eragina neurtzea.

telefónicamente o por medios telemáticos cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno del/la técnico municipal.

Se establece un plazo máximo de **3 días hábiles para dar una primera respuesta** a la demanda planteada por la empresa. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la solicitud por parte del área de Promoción Económica.

LOTE 6: SERVICIO PARA LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS

CPV 80500000-9 Servicios de formación

CPA 85.5 Otros servicios de educación

El objeto es contratar una entidad con experiencia en el diseño e implementación de itinerarios que acompañen en la mejora de las competencias/habilidades emprendedoras de personas en el proceso de creación de su empresa y de aquellas personas que ya tienen su empresa creada (de cualquier sector de actividad), considerando el marco de referencia Europeo Entrecomp. El **número máximo de horas anuales** para este objetivo será de **200** horas.

El marco de referencia Entrecomp identifica las competencias que hacen que una persona sea emprendedora, dando una visión general pero interconectada de las competencias, y es el modelo sobre el que deberá plantearse la propuesta. A nivel simple, contiene 3 áreas de competencias: Ideas y oportunidades, Recursos y en Acción. Cada una de estas áreas contiene 5 competencias y 8 niveles de progresión. El modelo se basa en el enfoque interpretativo/integrativo en el que la competencia empresarial se considera una serie de habilidades y aptitudes desarrolladas y aprendidas a través de la experiencia, la educación y la formación.

Los objetivos planteados para el diseño de las posibles actividades individuales y grupales en referencia a las **competencias emprendedoras** son:

- Diseñar y ofrecer mecanismos que permitan descubrir las carencias de habilidades utilizando la herramienta Entrecomp.
- Diseñar actividades para el desarrollo de habilidades adaptadas a los perfiles de clientes del servicio de autoempleo y empresas (de cualquier sector de actividad). Enfoque práctico y experiencial. Focalización en habilidades concretas o meta habilidades.
- Medición del impacto en las personas tras el fortalecimiento recibido en habilidades enmarcadas en el modelo Entrecomp.



Pleguetan ez dira ezartzen garatu beharreko jarduera zehatzak; aitzitik, **enpresa lizitatzailerik lote honetan egin beharreko ekintzen balizko proposamenak planteatu behar dituzte. Lote honetarako proposatutako jarduera-orduen baturak horretarako ezarritako gehieneko ordu-kopurua (200 ordu) gainditu ahal izango du**, baina ezingo dira 200 ordu baino gehiago gauzatu.

Enpresek hainbat zailtasun eta sakontasun-maila dituzten jarduerak barneratu beharko dituzte proposamenetan (banakakoak eta taldekoak).

Proposatutako ikastaroak praktikoak izan behar dira, eta mikroenpresen eta pertsona ekintzaileen beharretara egokitu behar dute.

Pertsona ekintzaileei eta enpresei zerbitzu hori emate aldera, enpresa adjudikaziodunak hiru bloketan multzokatu ditugun honako ekintza hauek gauzatuko ditu:

A. TALDEKO AHOLKULARITZAREKIN ETA PRESTAKUNTZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- Jarduera **diseinatzea, prestatzea eta ematea**
- **Edukiak prestatzea eta jarduerari buruzko komunikazio-lanetan parte hartzea**
- Jarduera bakoitzaren **eskuliburua** egitea, eta, taldeko jarduera denean, hura parte-hartzaileei nahiz Ekonomia Sustatzeko Arloari helaraziko zaie, eta beren webgunean jarri ahalgo dute.
- Jardueran parte hartzen duten pertsonen **sinadurak** eta sarrera- eta irteera-orduak jasotzea.
- Jarduerak dirauen bitartean jazotako edozein **gorabeheraren** berri ematea.
- Finkatutako gutxiengo asistentzia gainditzeko duten pertsonentzako ekintza egin dutenaren **diploma** egiaztatzaileak prestatu.
- **Taldeko jarduera bakoitzari buruzko txosten** bat egitea, gutxienez honako eduki hauek barne hartuz:
 - Bertaratutako pertsonen informazio osatua, pertsona bakoitzaren bertaratzearen ehunekoa eta ordu zehatzak adieraziz.
 - Prestakuntzaren balorazioaren laburpena; inkesta bidez egin beharko da.
 - Aurreikusitako edukia eta jardueran landutako edukia
 - Emandako materialak eta tresnak
 - Aprobetxamendu eta parte hartze maila orokorrean

No se establecen en los pliegos las actividades concretas a desarrollar, sino que **las empresas licitadoras deben plantear posibles propuestas de acciones a realizar en este lote. La suma de horas de actividades propuestas para este lote podrá superar el máximo de horas establecido para el mismo (200 horas)**, aunque no se podrán ejecutar más de 200 horas.

Las empresas deberán incluir en las propuestas actividades con distintos niveles de dificultad y profundización en la materia correspondiente (individual y grupal).

Las actividades propuestas deben ser prácticas y adaptarse a las necesidades de microempresas y personas emprendedoras.

La prestación de este servicio para personas emprendedoras y empresas implicará para la empresa adjudicataria realizar las siguientes acciones, que agrupamos en 3 bloques:

A. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO GRUPAL Y LA FORMACIÓN

- **Diseñar, preparar e impartir** la actividad
- **Preparar contenidos y participar en la comunicación que se realice de la actividad**
- Elaborar un **manual** de cada actividad, cuando sea grupal, el cual será facilitado a las personas participantes y al área de Promoción Económica, quien podrá colgarlo en su web.
- Recoger las **firmas**, horas de entrada y salida de las personas participantes en la actividad
- Trasladar cualquier **incidencia** que se produzca durante la actividad realizada
- Preparación de los **diplomas** acreditativos de la realización de la actividad para las personas que superen la asistencia mínima establecida.
- Elaborar un **informe sobre cada actividad grupal** desarrollada, que incluya los siguientes contenidos mínimos:
 - Información completa de las personas asistentes, con indicación de las horas concretas y porcentaje de asistencia de cada una de las personas.
 - Resumen de la valoración de la formación, que se deberá realizar mediante una encuesta
 - Contenido previsto y contenido trabajado durante la actividad
 - Materiales y herramientas entregados
 - Nivel de participación y aprovechamiento general



- Irakasleak zein ikasleek egindako oharrak eta hobekuntzak
- Gertaerak
- Prestakuntzak zortzi ordutik gora irauten badu, parte-hartzaile bakoitzari buruzko txosten labur bat aurkeztu beharko da. Bertan, besteak beste, ikastaroaren aprobetxamenduaren eta proiektuak ikastaroan zehar jasan duen bilakaeraren balorazioa bildu beharko da.

B. BANAKAKO AHOLKULARITZAREKIN LOTUTAKO EKINTZAK

- Hitzordu bakoitzean arreta emandako enpresen **sinadurak** jasotzea zerbitzuko udal arduradunek egindako zehaztapenekin.
- Antolatutako bilera bakoitzean egindako lana **aktan** jasotzea.
- Arreta emandako enpresa bakoitzarekin egindako prozedura guztia **dokumentatzea**. Adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua ematen den bitartean sortzen den informazio guztia kudeatzeaz (antolaketa eta biltegiatzea), betiere berrikusi eta zuzendu ondoren, eta Ekonomia Sustapenaren arloko sistema informatikoan gordeko du.
- Proiektuari **jakinaraztea** Ekonomia Sustapena atalak eskaintzen dituen prestakuntza-jarduerak eta **beste programa batzuk**, eta horietan izena ematea sustatzea, baita **beste entitate** batzuek eskaintako prestakuntzan izena ematea erraztea ere, enpresarako planteatutako plana lortzeko helburuarekin.

C. BESTE EKINTZA BATZUK

- Dagokion aholkularitzako zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunarekin beharrezkoa denean **koordinatzea**.
- Bukatzeko, **zerbitzuaren koordinazioak** zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko beharrezko zeregin guztiak barnebildu beharko ditu. Horretarako, zerbitzuaren pertsona arduradun bat izendatu beharko du.

Proiektu edo enpresentzako banakako arreta **aurrez aurre, telefonoz edo baliabide telematikoen bidez** eman daiteke, bitarteko hori erabiltzeak eskaintako zerbitzuaren kalitatea murrizten ez badu, eta udal-teknikariaren oniritzia jaso badu.

Enpresak planteatutako **eskaerari lehenengo erantzuna emateko hiru egun balioduneko gehienezko epea** ezarri da. Horrez gain, **enpresa adjudikaziodunak prestakuntza saio bat garatzeko behar duen tarte ezingo da izan** Ekonomia Sustapenerako Arloak eskatzen duenetik

- Mejoras y observaciones realizadas tanto por lo/as alumno/as como por el/la docente
- Incidencias
- Cuando la duración de la formación supere las 8 horas, deberá presentar un breve informe sobre cada participante que incluya, entre otros aspectos, una valoración del aprovechamiento del curso y de la evolución del proyecto durante el mismo.

B. ACCIONES RELACIONADAS CON EL ASESORAMIENTO INDIVIDUAL

- Recoger las **firmas** de las empresas atendidas en cada una de las citas, con las especificaciones efectuadas por los/as responsables municipales del servicio.
- Recoger en **acta** el trabajo desarrollado en cada una de las reuniones celebradas
- **Documentar** todo el procedimiento realizado con cada una de las empresas atendidas. La adjudicataria será la responsable de gestionar toda la información generada durante la prestación del servicio (organización y almacenamiento), previa revisión y corrección, guardándola en el sistema informático del área de Promoción Económica.
- **Informar** al proyecto de las actividades de formación y de **otros programas** ofrecidos por el área de Promoción Económica y promover la inscripción en los mismos, así como facilitarles la inscripción a formaciones ofrecidas por **otras entidades**, con el objetivo de poder alcanzar el plan planteado con la empresa.

C. OTRAS ACCIONES

- **Coordinarse** cuando sea necesario con la empresa adjudicataria del servicio de asesoramiento correspondiente.
- Por último, la **Coordinación del servicio** deberá incluir todas las tareas necesarias para el buen funcionamiento del servicio. Para ello, deberá nombrar una persona responsable del servicio.

La atención individual a los proyectos o empresas puede realizarse tanto de forma **presencial** como **telefónicamente o por medios telemáticos** cuando la utilización de este medio no reduzca la calidad del servicio prestado, y con visto bueno del/la técnico municipal.

Se establece un plazo máximo de **3 días hábiles para dar una primera respuesta** a la demanda planteada por la empresa. Asimismo, el **plazo máximo de disponibilidad de la empresa adjudicataria para desarrollar una formación no debe superar 10 días hábiles** desde la



zenbatzen hasita **10 egun baliodun baino gehiagokoa.**

LOTE GUZTIETARAKO:

Lotearen enpresa adjudikaziodunak une oro egokituko dira Getxoko Udalaren Ekonomia Sustatzeko Arloak prestazioaren orientazio orokorrari eta une bakoitzean ezar daitezkeen lehentasunei buruz ezartzen dituen jarraibideetara, eta Getxoko Udaleko teknikariak arduratuko dira proiektuak behar bezala garatzeaz eta sortzen diren premia guztiei erantzuna emateaz, bai eta laguntza-zerbitzuak koordinatzeaz ere.

3.- ZERBITZUAREN BALDINTZAK

3.1. ENPRESA KONTRATISTAREN ANTOLAKETA ETA BALIABIDEAK.-

Enpresa kontratistak enpresa adjudikazioduna benetan existitzen dela bermatuko du, eta baita ere antolaketa propioa eta egonkorra duela, bideragarritasun ekonomikoa, Getxoko Udaletik kanpoko bezeroak eta kontratatutako jarduera garatzeko beharrezko baliabide materialak eta giza baliabideak dituela.

Enpresa kontratistak bere gain hartuko du, bere langileekiko, zuzendaritza ahalmena benetako moduan, eraginkortasunez eta aldian-aldian gauzatzeko konpromisoa. Horrez gain, honako hauek ere gain hartuko ditu: soldatako negoziatzea eta ordaintzea, baimenak, lizentziak eta oporrak ematea, ordezkapenak, lan arriskuen prebentzioari dagozkion betebeharrak legalak, - egokia denean- diziiplina zigorrek ezartzea, eta Gizarte Segurantzatik eratorritzen diren ondorio guztiak eta, zehazki, kotizazioak eta prestazioak ordaintzea, eta langilearen eta enplegu-emalearen arteko kontratuko harremanetik eratorritzen diren eskubide eta betebeharrak guztiak.

Era berean, entitate kontratistako langileen eta entitatearen arteko harreman sindikalak horien artean garatuko dira bakarrik eta modu berean.

Udaleko hurrengo zerbitzuak ez dira enpresa kontratistaren langileen eskura egongo:

- Prestakuntza ikastaroak, lan arriskuen prebentzioari buruzko nahitaezko ikastaroak izan ezik.
- Erreserbatutako aparkalekuak eta aparkatzeko guneak.
- Programa sozio-kulturalak eta gizarte ekintzako prestazioak.
- Aldian aldiko azterketa medikoak.
- Saileko langileentzat diren garraiobideak.

solicitud por parte del área de Promoción Económica.

PARA TODOS LOS LOTES:

Las empresas adjudicatarias de los distintos lotes se acomodarán en todo momento a las directrices que marque el área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, en orden a la orientación general de la prestación, así como a las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo el personal técnico del Ayuntamiento de Getxo el encargado de velar por el buen desarrollo de los proyectos y de que se dé respuesta a todas las necesidades que surjan, así como de coordinar los diferentes servicios de apoyo.

3.- REQUISITOS DEL SERVICIO

3.1. ORGANIZACIÓN Y MEDIOS DE LA EMPRESA CONTRATISTA.-

La empresa contratista garantizará la existencia real de la empresa adjudicataria, así como la existencia de una organización propia y estable, viabilidad económica, clientela ajena al Ayuntamiento de Getxo y medios materiales y personales necesarios para el desarrollo de la actividad contratada.

La empresa contratista se comprometerá a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección con sus personas trabajadoras, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición - cuando proceda- de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven y en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado/a y empleador/a.

Asimismo, las relaciones sindicales del personal de la entidad contratista con ésta se sustanciarán igual y exclusivamente entre ellos.

El personal de la empresa contratista no podrá tener acceso a los siguientes servicios del Ayuntamiento:

- Cursos de formación, salvo los obligatorios, en materia de prevención de riesgos laborales.
- Aparcamientos y zonas de estacionamiento reservado.
- Programas socio-culturales o prestaciones de acción social.
- Realización de reconocimientos médicos de carácter periódico.
- Medios de transporte dispuestos para el personal del departamento.



- Posta elektronikoko korporatiborako sarbidea. Posta elektronikoko helbide bat adjudikatu behar bazaie, helbidean kanpo langileak direla adierazi beharko da.
- Bisita txartelak.
- Intranet korporatiborako sarbidea, kontratua betetzeko ezinbestekoa denean izan ezik. Dena den, Intraneteko sarbidea ez da Administrazioa langileen baldintza berberetan izango.
- Administrazioa materiala erabiltzea, klausulen pleguetan aurreikusitakoa alde batera utzi gabe.
- Langile publikoei onartutako antzeko beste edozein onura edo gizarte abantaila.

3.2. ZERBITZUA ESKAINTZEKO BEHARREZKO EKIPOAK ETA BALIABIDE MATERIALAK ETA GIZA BALIABIDEAK.-

Enpresa kontratistak zerbitzua eskaintzeko baliabide materialak eta giza baliabideak ekarriko ditu.

Giza baliabideak

Ondorio hauetarako, enpresa kontratistari dagokio bakarrik langileak hautatzea. Langile horiek, pleguetan exijitutako titulazio eta esperientzia baldintzak betetzen dituztela, kontratuari atxikitako lan taldean parte hartuko dute, Getxoko Udalak aipatutako baldintzak betetzen dituztela egiaztatu ahal izatea alde batera utzi gabe.

Taldeak proiektutik eratorritako jarduketa-plana betetzen dela bermatzeko modukoa izan beharko du, eta gutxienez 3.3. – Kaudimen teknika edo profesionala puntuan zehaztutako profila izan beharko du.

Funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da **lantaldea** baldintza-agirian ezarritako profilekin, erantzukizunekin eta esperientziarekin **atxikitzea**, eta, beraz, erakunde adjudikaziodunak ez betetzea kontratua suntsiarazteko arrazoia izango da.

Enpresa adjudikaziodunak beharrezko prestakuntza eman beharko dio kontratuari atxikitako lantaldeari, kontratuaren xede diren prestazioak behar bezala gauzatzen direla bermatzeko.

Getxoko Udaleko Ekonomia Sustatzeko Arloak eskubidea izango du kontratuari atxikitako langileak ordezkatzea eskatzeko, baldin eta langile horien profil profesionala egokia ez bada, beren eginkizunak behar bezala betetzeko behar diren trebetasunak ez dituztelako edo justifikatutako beste edozein arrazoiengatik. Hori guztia erakunde adjudikaziodunari jakinarazi beharko diote, behar

- Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.
- Tarjetas de visita.
- Acceso a la Intranet corporativa, salvo en aquello que resulte estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato, y sin que este acceso pueda tener lugar en las mismas condiciones que para el personal de la Administración.
- Uso de material de la Administración, sin perjuicio de lo previsto en los pliegos de cláusulas.
- Acceso a cualquier otro beneficio o ventaja social análoga reconocida a la plantilla de personas empleadas públicas.

3.2. EQUIPOS Y MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

La empresa contratista aportará los medios materiales y personales para la prestación del servicio.

Medios personales

A estos efectos corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento de Getxo del cumplimiento de aquellos requisitos.

El equipo deberá ser el suficiente para poder garantizar el cumplimiento del plan de actuación derivado del proyecto y deberá como mínimo disponer del perfil especificado en el punto 3.3 – Solvencia Técnica o Profesional.

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

La empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria al equipo de trabajo adscrito al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

El área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo 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



besteko aurrerapenez, beren baliabideen antolaketa errazteko.

Enpresa kontratista lan taldea egonkorra izaten saiatuko da, eta baita osaerako aldetak zehatzak eta justifikatutako arrazoen arabera izaten ere, zerbitzuaren funtzionamendu egokiari kalterik ez egiteko. Erakunde adjudikaziodunak exekuzioari atxikitako lantaldeko edozein kide ordezteko, Getxoko Udaleko Ekonomia Sustatzeko Arloak berariaz baimendu beharko du, eta profesional berriek ordezkoen baldintza berberak dituztela egiaztatu beharko da, titulazioari eta esperientziari dagokienez.

Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua erregularitasunez eta etengabe eman beharko du, eta zerbitzua emateko atxikitzen diren langileen baxak estali beharko ditu, baldin eta istripuaren, gaixotasunaren edo kontratua indarrean dagoen bitartean beste arrazoi batzuen ondorioz gertatzen badira. Nolanahi ere, ezin izango du zerbitzua eten. Antzeko ezaugarriak eta gaitasuna dituzten langileek ordezkatu beharko dute.

Enpresa adjudikaziodunak zerga-arloan, lan-arloan eta gizarte-segurantzaren arloan indarrean dauden xedapenak bete beharko ditu, baita laneko segurtasunari eta higieneri buruzkoak ere. Getxoko Udaleko Ekonomia Sustatzeko Arloak berariaz gordetzen du enpresa adjudikaziodunak aurreko betebeharrak betetzen dituela egiaztatzeko beharrezkotzat jotzen dituen agiri eta egiaztagiri guztiak eskatzeko eskubidea.

Horrela, enpresa kontratistak zerbitzua emango duten pertsonekin duen kontratu bidezko harremana jakinarazi beharko dio Getxoko Udalari, kontratatutako zerbitzuan enpresa kontratistak jarriko dituen langileak Gizarte Segurantzaren alta emanda eta afiliatuta daudela egiaztatzeko beharrezko ziurtagiriak aurkeztuz.

Azpikontratatzuz gero, azpikontratazio maila bakarra egin ahal da.

Enpresa kontratistak langileei enpresakoak direla identifikatzen dituzten **bereizgarriak** emango dizkie.

Baliabide materialak

Enpresa kontratistak kontratua bere bulegoetan edo instalazioetan exekutatu beharko du, nahita nahiez, kontratatutako zerbitzua jasotzen duten pertsonak edo enpresak zuzenean eta aurrez aurre tratatzeko izan ezik. Zuzeneko eta aurrez aurreko arreta hori, komeni denean, zerbitzuaren jasotzaile suertatuko den enpresaren instalazioetan eman ahal izango da; zerbitzuaren jasotzaile suertatuko den enpresak edo pertsona ekintzaileak lokalik eduki ezean edo egokitzen jo ezean, enpresa adjudikaziodunari baimena emango zaio zerbitzugintzan aritzeko Ogoño kaleko 1. zenbakian (48930, Getxo) Ekonomia Sustapena atalak tokituta dituen bulegoetan, edo, bestela, Getxoko

adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio. La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución deberá ser autorizada expresamente por el área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo, debiendo acreditarse que las/os nuevos profesionales ostenten las mismas condiciones en cuanto a titulación y experiencia que las personas sustituidas.

La empresa 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, enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La empresa 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. El área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores.

Así, la empresa contratista deberá informar al Ayuntamiento de Getxo sobre la relación contractual con las personas que van a prestar el servicio, presentando los documentos necesarios acreditativos de la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras que la empresa contratista ocupe en el servicio contratado.

En caso de subcontratación, sólo podrá realizarse un nivel de subcontratación.

La empresa contratista dotará a su personal de **distintivos** que le identifiquen como personal propio.

Medios materiales

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo para la atención directa y presencial a las personas o empresas que reciben el servicio contratado. Esta atención directa y presencial podrá llevarse a cabo, cuando se considere conveniente, en las instalaciones de la empresa destinataria del servicio; cuando la empresa o persona emprendedora destinataria del servicio no disponga de local o no se considere adecuado, la empresa adjudicataria será autorizada a prestar sus servicios en las dependencias del área de Promoción Económica ubicadas en Ogoño nº1,



beste udal-espazio batzuetan. Horrelakoetan, enpresa kontratistaren langileek Getxoko Udalaren langileek okupatzen ez dituzten guneak okupatuko dituzte.

Zerbitzuaren izaera dela eta, kontratatutako zerbitzua jasotzen duten pertsonak Getxoko bulegoetan artatu behar dira, hiritarrei eta Getxoko enpresei zerbitzu hau euren udalerrian jasotzea nahi delako, zerbitzuaren kostua garestitu gabe, enpresa adjudikaziodunari Getxon bulego bat alokatzea exijituko balitzaio, kostua garestiagoa izango baitzen.

Beharrezkoa izanez gero, enpresa adjudikaziodunari aurrez aurreko arreta emateko eraikinerako sarbidea kontrolatzeko txartelak emango zaizkio, udal-langileen lan-ordutegitik kanpo zerbitzugintza errazteko asmoz.

Lote bakoitzaren enpresa adjudikaziodunek pertsona eta enpresa onuradunei ematen ari diren aholkularitza guztien eta parte hartzen ari diren ekintza guztien ikuspegi orokorra izan behar dute. Horregatik, sarbidea erraztuko da udal-sarerako eta Sustapen Ekonomikoko ekintzaileen eta enpresen datu-baserako, arreta jasotzen duten pertsonen edo enpresen espedienteen sartu ahal izateko, baita egindako arreten eta jasotako datuen erregistroa egin ahal izateko.

Sarrera hori zuzenean egin ahal izango da Sustapen Ekonomikoko bulegoetan (aldeztu aurretik erreserba eginda), udal-ekipoak erabiliz, bai eta beren bulegoetatik edo zerbitzuaren hartzaile den enpresaren lokaletatik ere, udal-informazioa urrutitik eskuratzeko sistemen bidez.

Zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen eta enpresen informazio guztia, zerbitzua ematen den bitartean lortutakoa eta sortutakoa, erregistratuko da udal-informazioaren sisteman, eta enpresa esleipendunak ezin izango du bere ekipo edo zerbitzarietan gorde zerbitzuaren hartzaile diren pertsona edo enpresen datu pertsonalik.

Era berean, Udalak behar diren posta elektronikoko kontu guztiak emango dizkie enpresa esleipendunei, eta, horien bidez, zerbitzuaren prestazioari buruzko jakinarazpen guztiak bidali eta jaso beharko dituzte, bai Udaleko langileei zuzendutakoak, bai zerbitzuaren erabiltzaile diren pertsona edo enpresei zuzendutakoak.

Bestalde, lote bakoitzaren entitate adjudikaziodunak, zerbitzurako eskuragarri jarritako material didaktikoa (fotokopiak, horiek koadernatzea), eguneroko jarduerarako eta zerbitzua eskaintzeko material suntsikorra, eta material tekniko guztia eskura jarri beharko du. Aipatutako materialak eta haien mantenua enpresa adjudikaziodunaren pentzura izango dira.

48930 Getxo, o en otros espacios municipales ubicados en Getxo. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados/as del Ayuntamiento de Getxo.

La naturaleza del servicio exige que la atención presencial a las personas beneficiarias del servicio contratado se realice en dependencias de Getxo, dado que se quiere facilitar a la ciudadanía y empresas de Getxo la recepción del servicio en su municipio, sin incurrir en el encarecimiento del coste del mismo que ocurriría en caso de exigir a la empresa adjudicataria el alquiler de una oficina en Getxo.

Si fuera necesario se facilitará a la empresa adjudicataria tarjetas de control de acceso al edificio en el que vayan a prestar la atención presencial, para facilitar la prestación del servicio fuera del horario de trabajo del personal municipal.

Las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes deben tener una visión global de todos los asesoramiento que se están prestando y acciones en que están participando las personas y empresas beneficiarias. Por ello, se facilitará el acceso a la red municipal y a la base de datos de personas emprendedoras y empresas de Promoción Económica, para poder acceder al expediente de las personas o empresas que son atendidas, así como realizar el registro de las atenciones realizadas y datos recogidos.

Este acceso podrá realizarse tanto presencialmente en las dependencias de Promoción Económica (previa reserva), utilizando equipos municipales, como desde sus propias oficinas o desde los locales de la empresa destinataria del servicio, a través de sistemas de acceso remoto a la información municipal.

Toda la información de las personas y empresas destinatarias del servicio obtenida y generada durante la prestación del mismo será registrada en el sistema de información municipal, no pudiendo la empresa adjudicataria guardar en sus equipos o servidores ningún dato personal de las personas o empresas destinatarias del servicio.

Asimismo, el Ayuntamiento facilitará a las empresas adjudicatarias las cuentas de correo electrónico necesarias a través de las cuales deberán realizar todos los envíos y recepción de comunicaciones relativos a la prestación del servicio, tanto las dirigidas a personal del Ayuntamiento como a personas o empresas usuarias del servicio.

Por su parte, la entidad adjudicataria de cada lote debe poner a disposición del servicio el material didáctico necesario (fotocopias, su encuadernación), el material fungible necesario para la actividad diaria y la prestación del servicio, y todo aquel material técnico que la empresa considere oportuno para desempeñar el trabajo en condiciones idóneas. Los citados materiales y su



Lote bakoitzaren enpresa adjudikaziodunek zerbitzuaren eskura jarri behar dute ekipamendu informatikoa (eramangarria), interneterako konexioarekin.

Online bidezko prestakuntzaren kasuan, enpresa adjudikaziodunak zerbitzuaren esku jarri beharko ditu, prestakuntza garatzeko online plataforma eta beharrezko baliabide teknikoak bertan parte hartutako pertsonen online bidezko jarraipena (tutorizazioa) egin ahal izateko. Ez du ekiporik jarri behar parte-hartzaileek prestakuntza egin dezaten.

Joan-etorrien eta/edo dieten kostuak adjudikaziodunaren kontura izango dira.

3.3. ENTITATE LIZITATZAILEAREN KAUDIMENA

Enpresa lizitatzailleek honako hau aurkeztu beharko dute:

A. Kaudimen ekonomikoa eta finantzarioa:

Lizitatzailleak negozioen urteko bolumen bat frogatu beharko du, amaitutako azken hiru urteetako negozio-bolumen handieneko urtekoari dagokionez gutxienez zenbateko hauetakoa izan beharko da lote bakoitzeko:

- o 1. lotea: 105.522,79 euro (BEZik gabe).
- o 2. lotea: 56.090,71 (BEZik gabe).
- o 3. lotea: 36.280,60 euro (BEZik gabe).
- o 4. lotea: 73.800,00 euro (BEZik gabe).
- o 5. lotea: 19.734,21 euro (BEZik gabe).
- o 6. lotea: 18.000,00 euro (BEZik gabe).

Lizitatzaillearen edo hautagaiaren negozioen urteko bolumena onetsitako eta Merkataritza Erregistroan lagatako urteko kontuen bidez egiaztatuko da, enpresaburua erregistro horretan inskribatuta balego eta, halakorik ezean, inskribatuta izan behar duen erregistro ofizialean lagatakoen bidez. Merkataritza Erregistroan inskribatu gabeko banakako enpresaburuek beren negozioen urteko bolumena inbentario-liburuekin nahiz Merkataritza Erregistroak legeztatutako urteko kontuekin egiaztatuko dute.

B. Kaudimen teknikoa edo profesionala:

1. lotea:

B.1. Enpresa adjudikaziodunak egiaztatu beharko du azken 3 urteetan gutxienez **2.000 orduko** esperientzia izan duela ekintzaileei aholkularitzan, bideragarritasuna aztertzeko eta negozio-plana egiteko.

B.2. Aholkularitza eta pretakuntza ekintzak egingo dituzten **langile teknikariak**

Enpresa adjudikaziodunak honako langile hauek eman beharko ditu:

- o Unibertsitateko titulazioa

mantenimiento correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes deben poner a disposición del servicio el equipamiento informático (portátil) con conexión a internet necesario para la prestación del mismo.

En el caso de que se realice **formación en formato online**, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio la plataforma online para el desarrollo de la formación y los medios técnicos necesarios para poder realizar un seguimiento (tutorización) online de las personas participantes en la misma. No debe aportar equipos para que las personas participantes realicen la formación.

Los costes de desplazamientos y/o dietas serán por cuenta de la adjudicataria.

3.3. SOLVENCIA DE LA ENTIDAD LICITADORA

Las empresas licitadoras deberán acreditar:

A. Solvencia económica y financiera:

La entidad licitadora deberá acreditar un volumen anual de negocios que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos años concluidos deberá ser de al menos el siguiente importe para cada uno de los lotes:

- o Lote 1: 105.522,79 euros (sin IVA).
- o Lote 2: 56.090,71 euros (sin IVA).
- o Lote 3: 36.280,60 euros (sin IVA).
- o Lote 4: 73.800,00 euros (sin IVA).
- o Lote 5: 19.734,21 euros (sin IVA).
- o Lote 6: 18.000,00 euros (sin IVA).

El volumen anual de negocios de la entidad licitadorase acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Las personas empresarias individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

B. Solvencia técnica o profesional:

Lote 1

B.1. La empresa adjudicataria deberá acreditar una experiencia mínima, en los últimos 3 años, de **2.000 horas** de asesoramiento a personas emprendedoras para el análisis de viabilidad y elaboración del plan de negocio.

B.2. Personal técnico que realice las acciones de **asesoramiento y formación**

La empresa adjudicataria deberá facilitar personal con:

- o Titulación universitaria



- Ekintzailetzaren arloko eta kudeaketa espezifikoko arloen bloke hauetako ezagutzak eta esperientzia:
- **1. blokea: Negozio-eredua** (enpresa-plana) eta **bideragarritasun ekonomiko-finantzarioaren azterketa:** gutxienez **1.500 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, ekintzaileei bloke honetako gaietan aholkularitza ematen.
- **2. blokea: Komunikazioa, marketina eta arlo komertziala:** gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, edozein sektoretako ekintzaileei edo enpresa txikiei bloke honetako gaietan aholkularitza ematen.
- **3. blokea: Ekonomiko-finantzariora, legala, fiskala:** gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, edozein sektoretako ekintzaileei edo enpresa txikiei bloke honetako gaietan aholkularitza ematen.
- **Bloque 4: Adimen artifiziala, teknologia, digitalizazioa, presentzia Interneten:** gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, edozein sektoretako ekintzaileei edo enpresa txikiei bloke honetako gaietan aholkularitza ematen.
- **5. blokea: Jasangarritasuna:** gutxienez **150 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, edozein sektoretako ekintzaileei edo enpresa txikiei bloke honetako gaietan aholkularitza ematen.
- Conocimientos y experiencia en el ámbito del emprendimiento y en los siguientes bloques de áreas de gestión específica:
- **Bloque 1: Modelo de negocio** (plan de empresa) y **análisis de viabilidad económico-financiera:** experiencia mínima de **1.500 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a personas emprendedoras en materias de este bloque.
- **Bloque 2: Comunicación, marketing y comercial:** experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a personas emprendedoras o pequeñas empresas de cualquier sector en materias de este bloque.
- **Bloque 3: Económico-financiero, legal, fiscal:** experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a personas emprendedoras o pequeñas empresas de cualquier sector en materias de este bloque.
- **Bloque 4: Inteligencia Artificial, Tecnología, digitalización, presencia en internet:** experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a personas emprendedoras o pequeñas empresas de cualquier sector en materias de este bloque.
- **Bloque 5: Sostenibilidad:** experiencia mínima de **150 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a personas emprendedoras o pequeñas empresas de cualquier sector en materias de este bloque.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonak bloke bakarrerako edo gehiagotarako izan daitezke, betiere aholkularitzan ezagutzak eta esperientzia badituzte esleitzen zaizkien bloke guztietan eta kaudimen teknikoko gainerako baldintzak betetzen badituzte.

Bestalde, enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkeztu ahal izango dute bloke bakoitzerako; bloke bakoitzean bi pertsona aurkeztuz gero soilik jasoko dute puntuazioa automatikoki balioesteko irizpideetan (7. atala "Balorazio-irizpideak").

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailerak kontratua exekutatzeari arduratuko den pertsona bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzeari arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda ser prestado en euskera cuando así lo demande la persona usuaria.

Las personas asignadas a la prestación del servicio pueden serlo para un único bloque, o para varios, siempre que tengan conocimientos y experiencia en asesoramiento en todos los bloques a los que son asignadas y cumplan el resto de requisitos de solvencia técnica.

Por otro lado, las empresas pueden presentar para cada bloque a una única persona, o a varias personas; sólo en el caso de presentar a dos personas a cada bloque recibirán puntuación en los criterios evaluables de forma automática del apartado 7 "Criterios de valoración".

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una persona responsable de la ejecución del contrato, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:



- Unibertsitateko titulazioa
- Gutxienez 3 proiektuko lan-esperientzia azken 3 urteetan, non ekintzaileen edo enpresen (edozein jarduera-sektoretakoak) aholkularien lantaldeak koordinatu dituen.

Bezere berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu gisa baino ez da zenbatuko.

Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatze**ko, egindako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagirian jasotako informazioa ez bada nahikoa beharrezkoak diren alderdi guztiak egiaztatze (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioa egin duena, emandako zerbitzu mota edo zerbitzua zuzentzen zaion bezere mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko du.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da.

Kaudimen teknika edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea, hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

2. lotea:

B.1. Enpresa adjudikaziodunak egiaztatu beharko du azken 3 urteetan gutxienez **2.000 orduko** esperientzia izan duela merkataritza edo ostalaritza enpresa txikientzako aholkularitzan, kudeaketaren arlo desberdinetan.

- Titulación universitaria
- Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 3 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo de asesores/as de personas emprendedoras o empresas (de cualquier sector de actividad).

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

NO se aportará en el "SOBRE PRIMERO" (Documentación General) la documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional. Bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas, y así evitar que posible información a valorar en el "SOBRE TERCERO" (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta presentada. Para ello, y con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente, la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si éstas no hubiesen sido ya identificadas en algún otro momento del procedimiento.

Lote 2:

B.1. La **empresa adjudicataria** deberá acreditar una experiencia mínima, en los últimos 3 años, de **2.000 horas** de asesoramiento a pequeñas empresas comerciales u hosteleras en las distintas áreas de gestión.



B.2. Txikizkako merkataritzarako edo ostalaritzarako aholkularitza- eta prestakuntza-ekintzak gauzatzen dituzten teknikariak:

Enpresa adjudikaziodunak honako langile hauek eman beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Txikizkako merkataritzari aholkularitza emateko ezagutzak eta esperientzia kudeaketa espezifikoko arloetako bloke hauetan:
 - **1. blokea: Negozio-eredua, estrategia, antolaketa eta giza baliabideak** (barne ditu merkataritzako inbentarioen kudeaketa eta ostalaritzako alderdi hauek: kartak berrikustea, produktu berriak sortzea, inbentarioa kudeatzea, barra eta aretoa...): gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzako edo ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **2. blokea: Komunikazioa, marketina eta komertziala** (barne ditu irudi komertziala, interiorismoa, merchandisinga eta abar; merkataritzaren kasuan, erakusleho-apainketa ere bai): gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzako edo ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **3. blokea: Ekonomiko-finantzarioa, legala, fiskala**(ostalaritzaren kasuan, prezio-finkatzea barne): gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzako edo ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **4. blokea: Adimen artifiziala, teknologia, digitalizazioa, presentzia Interneten:** gutxienez **400 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzako edo ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **5. blokea: Jasangarritasuna:**
 - 5.1) **Merkataritza:** azken hiru urteotan gutxienez **150 orduko** esperientzia edukitzea merkataritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - 5.2) **Ostalaritza:** azken hiru urteotan gutxienez **150 orduko** esperientzia edukitzea ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **6. blokea: Enpresa-eskualdaketa:** gutxienez **200 orduko** esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzako edo ostalaritzako enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz

B.2. Perfil técnico que realice las acciones de asesoramiento y formación a comercio minorista u hostelería:

La empresa adjudicataria deberá facilitar personal con:

- Titulación universitaria
- Conocimientos y experiencia en asesoramiento a comercio minorista u hostelería en los siguientes bloques de áreas de gestión específica:
 - **Bloque 1: Modelo de negocio, estrategia, organización y recursos humanos** (incluye gestión de inventarios en comercio, y los siguientes aspectos en hostelería: revisión de cartas, creación de productos nuevos, gestión de inventarios, barra y sala...): experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio u hostelería en materias de este bloque.
 - **Bloque 2: Comunicación, marketing y comercial** (incluye imagen comercial, interiorismo, merchandising... y en el caso de comercio, también escaparatismo): experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio u hostelería en materias de este bloque.
 - **Bloque 3: Económico-financiero, legal, fiscal** (en el caso de hostelería, incluye escandallo): experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio u hostelería en materias de este bloque.
 - **Bloque 4: Inteligencia Artificial, Tecnología, digitalización, presencia en internet:** experiencia mínima de **400 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio u hostelería en materias de este bloque.
 - **Bloque 5: Sostenibilidad:**
 - 5.1) **Comercio:** experiencia mínima en los 3 últimos años, de **150 horas** en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio, en materias de este bloque.
 - 5.2) **Hostelería:** experiencia mínima en los 3 últimos años, de **150 horas** en asesoramiento a pequeñas empresas de hostelería, en materias de este bloque.
 - **Bloque 6: Transmisión Empresarial:** experiencia mínima de **200 horas** en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas de comercio u hostelería en materias de este bloque.

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda



eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonak bloke bakarretarako edo gehiagotarako izan daitezke, betiere aholkularitzan ezagutzak eta esperientzia badituzte esleitzen zaizkien bloke guztietan eta kaudimen teknikoko gainerako baldintzak betetzen badituzte.

Bestalde, enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkeztu ahal izango dute bloke bakoitzerako; bloke bakoitzean bi pertsona aurkeztuz gero soilik jasoko dute puntuazioa automatikoki balioesteko irizpideetan (7. atala "Balorazio-irizpideak").

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailerak kontratua exekutatzeari arduratuko den pertsona bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzeari arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Gutxienez 3 proiektuko lan-esperientzia azken 3 urteetan, non ekintzailean edo enpresan (edozein jarduera-sektoretakoak) aholkularien lantaldeak koordinatu dituen.

Bezero berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu gisa baino ez da zenbatuko.

Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatzeko**, emandako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioaz arduratu dena, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da.

Kaudimen tekniko edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea,

ser prestado en euskera cuando así lo demande la persona usuaria.

El perfil técnico propuesto deberá acreditar que la prestación del servicio pueda ser para un único bloque, o para varios, siempre que tengan conocimientos y experiencia en asesoramiento en todos los bloques a los que son asignadas y cumplan el resto de requisitos de solvencia técnica.

Por otro lado, las empresas pueden presentar para cada bloque a una única persona, o a varias personas; sólo en el caso de presentar a dos personas a cada bloque recibirán puntuación en los criterios evaluables de forma automática del apartado 7 "Criterios de valoración".

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una **persona responsable** de la ejecución del contrato, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria
- Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 3 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo de asesores/as de personas emprendedoras o empresas (de cualquier sector de actividad).

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional NO SE APORTARÁ EN EL SOBRE PRIMERO (Documentación General), bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas,



hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

3. lotea:

B.1. Enpresa adjudikaziodunak egiaztatu beharko du azken 3 urteetan gutxienez 2.000 orduko esperientzia izan duela enpresa txikientzako aholkularitzan (txikizkako merkataritzarentzako eta ostalaritzarentzako izan ezik), kudeaketaren arlo desberdinetan.

B.2. Aholkularitza eta prestakuntza ekintzak egingo dituzten **langile teknikariak**

Enpresa adjudikaziodunak honako langile hauek eman beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Enpresei aholkularitza emateko ezaqutzak eta esperientzia (txikizkako merkataritzari eta ostalaritzari izan ezik)kudeaketa espezifikoko arloetako bloke hauetan:
 - **Bloque 1: Modelo de negocio, estrategia, organización y recursos humanos:** gutxienez 400 orduko esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **Bloque 2: Comunicación, marketing y comercial:** 400 orduko gutxienezko esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **Bloque 3: Económico-financiero, legal, fiscal:** gutxienez 400 orduko esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **Bloque 4: Adimen artifiziala, teknologia, digitalizazioa, presentzia Interneten:** gutxienez 400 orduko esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.
 - **Bloque 5: Sostenibilidad:** gutxienez 150 orduko esperientzia azken hiru urteotan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.

para evitar que posible información a valorar en el sobre tercero (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta. Con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si no hubiesen sido ya identificadas en algún otro momento del procedimiento.

Lote 3:

B.1. La empresa adjudicataria deberá acreditar una experiencia mínima, en los últimos 3 años, de 2.000 horas de asesoramiento a pequeñas empresas (excepto comercio minorista y hostelería) en las distintas áreas de gestión.

B.2. Personal técnico que realice las acciones de **asesoramiento y formación**

La empresa adjudicataria deberá facilitar personal con:

- Titulación universitaria
- Conocimientos y experiencia en asesoramiento a empresas (excepto comercio minorista y hostelería), en los siguientes bloques de áreas de gestión específica:
 - **Bloque 1: Modelo de negocio, estrategia, organización y recursos humanos:** experiencia mínima de 400 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.
 - **Bloque 2: Comunicación, marketing y comercial:** experiencia mínima de 400 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.
 - **Bloque 3: Económico-financiero, legal, fiscal:** experiencia mínima de 400 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.
 - **Bloque 4: Inteligencia Artificial, Tecnología, digitalización, presencia en internet:** experiencia mínima de 400 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.
 - **Bloque 5: Sostenibilidad:** experiencia mínima de 150 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.



- **Bloque 6: Transmisión Empresarial:** 200 orduko gutxienezko esperientzia azken hiru urteetan, merkataritzakoak edo ostalaritzakoak ez diren enpresa txikiei bloke honetako gaitan aholkularitza ematen.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonak bloke bakarretarako edo gehiagotarako izan daitezke, betiere aholkularitzan ezagutzak eta esperientzia badituzte esleitzen zaizkien bloke guztietan eta kaudimen teknikoko gainerako baldintzak betetzen badituzte.

Bestalde, enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkeztu ahal izango dute bloke bakoitzerako; bloke bakoitzean bi pertsona aurkeztuz gero soilik jasoko dute puntuazioa automatikoki balioesteko irizpideetan (7. atala "Balorazio-irizpideak").

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailerak kontratua exekutatzeaz arduratuko den pertsona bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzeaz arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Gutxienez 3 proiektuko lan-esperientzia azken 3 urteetan, non ekintzaileen edo enpresen (edozein jarduera-sektoretakoak) aholkularien lantaldeak koordinatu dituen.

Bezero berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu gisa baino ez da zenbatuko.

Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatzeko**, emandako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioaz arduratu dena, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da.

- **Bloque 6: Transmisión Empresarial:** experiencia mínima de 200 horas en los 3 últimos años, en asesoramiento a pequeñas empresas no comerciales ni hosteleras en materias de este bloque.

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda ser prestado en euskera cuando así lo demande la persona usuaria.

Las personas asignadas a la prestación del servicio pueden serlo para un único bloque, o para varios, siempre que tengan conocimientos y experiencia en asesoramiento en todos los bloques a los que son asignadas y cumplan el resto de requisitos de solvencia técnica.

Por otro lado, las empresas pueden presentar para cada bloque a una única persona, o a varias personas; sólo en el caso de presentar a dos personas a cada bloque recibirán puntuación en los criterios evaluables de forma automática del apartado 7 "Criterios de valoración".

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una persona responsable de la ejecución del contrato, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria
- Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 3 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo de asesores/as de personas emprendedoras o empresas (de cualquier sector de actividad).

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona



trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

Kaudimen teknika edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea, hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

4. lotea:

B.1. Enpresa adjudikaziodunak gutxieneko esperientzia hau egiaztatu beharko du:

- **Azken 3 urteetan** 1.000 orduko edo gehiagoko esperientzia izatea turismo-enpresei **lehiakortasun-programetan** aholkularitza ematen.
- **Azken 3 urteetan** 300 orduko edo gehiagoko esperientzia izatea turismo-enpresei aholkularitza ematen **digitalizazioa, berrikuntza, jasangarritasuna eta irisgarritasuna hobetzeko programetan**.
- **Azken 3 urteetan** 500 orduko edo gehiagoko esperientzia izatea turismo-enpresei **Produktu Klubak** inguruan aholkularitza ematen.

B.2. Aholkularitza eta prestakuntza ekintzak egingo dituzten langile teknikariak

Enpresa adjudikaziodunak turismo-enpresen aholkularitzan ezagutzak eta esperientzia dituzten langileak eman beharko ditu enpresa horiei zuzendutako programa espezifiko bakoitzean.

Zerbitzua emateko izendatutako langileek honako kaudimen tekniko hau bete beharko dute:

Lehiakortasun programak:

- Pertsona guztiak: Unibertsitateko titulazioa
- Pertsona guztiak: SICTED prestakuntza: SICTED prestakuntza-programa; kudeatzailerak
- Pertsona guztiak: Esperientzia azken hiru urteotan turismo-enpresei aholkularitza ematen lehiakortasun-programetan: gutxienez 500 ordu
- Helmugaren eskakizunetara egokitutako euskara-ezagutzak izatea; taldeko gutxienez pertsona batek C1C1 maila duela egiaztatu beharko du.

La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional NO SE APORTARÁ EN EL SOBRE PRIMERO (Documentación General), bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas, para evitar que posible información a valorar en el sobre tercero (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta. Con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si no hubiesen sido ya identificadas en algún otro momento del procedimiento.

Lote 4:

B.1. La empresa adjudicataria deberá acreditar la siguiente experiencia mínima:

- Experiencia, **en los últimos 3 años**, igual o superior a 1.000 horas en asesoramiento a empresas turísticas en **programas de competitividad**.
- Experiencia, **en los últimos 3 años**, igual o superior a 300 horas en asesoramiento a empresas turísticas en programas de **mejora de la digitalización, innovación, sostenibilidad y accesibilidad**
- Experiencia, **en los últimos 3 años**, igual o superior a 500 horas en asesoramiento a empresas turísticas en **Clubes de Producto**

B.2. Personal técnico que realice las acciones de asesoramiento y formación

La empresa adjudicataria deberá facilitar personal con conocimientos y experiencia en asesoramiento a empresas turísticas en cada uno de los programas específicos dirigidos a las mismas.

El personal asignado a la prestación del servicio deberá cumplir la siguiente solvencia técnica:

Programas de competitividad:

- Todas las personas: Titulación universitaria
- Todas las personas: Formación SICTED: Programa Formativo SICTED; de gestor a gestor
- Todas las personas: Experiencia en los últimos 3 años en asesoramiento a empresas turísticas en programas de competitividad: mínimo de 500 horas
- Tener conocimientos de euskera adaptados a los requerimientos del destino; al menos 1 persona del equipo deberá acreditar nivel C1C1.



Digitalizazioa, berrikuntza, jasangarritasuna eta irisgarritasuna hobetzen duten programak:

- o Pertsona guztiak: Unibertsitateko titulazioa
- o Pertsona guztiak: Esperientzia azken hiru urteotan turismo-enpresei aholkularitza ematen digitalizazioa, berrikuntza, jasangarritasuna eta irisgarritasuna hobetzeko programetan: gutxienez 150 ordu
- o Helmugaren eskakizunetara egokitutako euskara-ezagutzak izatea; taldeko gutxienez pertsona batek C1C1 maila duela egiaztatu beharko du.

Produktu Klubak:

- o Pertsona guztiak: Unibertsitateko titulazioa
- o Pertsona guztiak: Esperientzia azken hiru urteotan turismo-enpresei aholkularitza ematen produktu-klubetan: gutxienez 200 ordu
- o Helmugaren eskakizunetara egokitutako euskara-ezagutzak izatea; taldeko gutxienez pertsona batek C1C1 maila duela egiaztatu beharko du.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonak programa bakarretarako edo gehiagotarako izan daitezke, betiere aholkularitzan ezagutzak eta esperientzia badituzte esleitzen zaizkien programa guztietan eta kaudimen teknikoko gainerako baldintzak betetzen badituzte.

Bestalde, enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkeztu ahal izango dute programa bakoitzerako; programa bakoitzean bi pertsona aurkeztuz gero soilik jasoko dute puntuazioa automatikoki balioesteko irizpideetan(7. atala "Balorazio-irizpideak").

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailerak kontratua exekutatzearaz arduratuko den pertsona bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzearaz arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

- o Unibertsitateko titulazioa
- o Gutxienez 3 proiektuko lan-esperientzia azken 3 urteetan, non ekintzaileen edo enpresen (edozein jardura-sektoretakoak) aholkularien lantaldeak koordinatu dituen.

Bezera berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu gisa baino ez da zenbatuko.

Programas que mejoren la digitalización, innovación, sostenibilidad y accesibilidad:

- o Todas las personas: Titulación universitaria
- o Todas las personas: Experiencia en los últimos 3 años en asesoramiento a empresas turísticas en programas que mejoren la digitalización, innovación, sostenibilidad y accesibilidad: mínimo de 150 horas
- o Tener conocimientos de euskera adaptados a los requerimientos del destino; al menos 1 persona del equipo deberá acreditar nivel C1C1.

Clubes de producto:

- o Todas las personas: Titulación universitaria
- o Todas las personas: Experiencia en los últimos 3 años en asesoramiento a empresas turísticas en clubes de producto: mínimo de 200 horas
- o Tener conocimientos de euskera adaptados a los requerimientos del destino; al menos 1 persona del equipo deberá acreditar nivel C1C1.

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda ser prestado en euskera cuando así lo demande la persona usuaria.

Las personas asignadas a la prestación del servicio pueden serlo para un único programa, o para varios, siempre que tengan conocimientos y experiencia en asesoramiento en todos los programas a los que son asignadas y cumplan el resto de requisitos de solvencia técnica.

Por otro lado, las empresas pueden presentar para cada programa a una única persona, o a varias personas; sólo en el caso de presentar a dos personas a cada programa recibirán puntuación en los criterios evaluables de forma automática del apartado 7 "Criterios de valoración".

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una persona responsable de la ejecución del contrato, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- o Titulación universitaria
- o Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 3 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo de asesores/as de personas emprendedoras o empresas (de cualquier sector de actividad).

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.



Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatzeko**, emandako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioaz arduratu dena, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da

Kaudimen teknika edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea, hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

5. lotea

B.1. Enpresa adjudikaziodunak egiaztatu beharko du azken 3 urteetan gutxienez 300 orduko esperientzia izan duela honako eremu estrategiko hauetako enpresa txikiei edo proiektuei aholkularitza ematen, edozein kudeaketa-arlotan:

- **Ámbito 1: Sector Creativo y Cultural**
- **Ámbito 2: Itsasoa - irristaketa**

B.2. Aholkularitza eta prestakuntza ekintzak egingo dituzten **langile teknikariak**:

Enpresa adjudikaziodunak honako langile hauek eman beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Definitutako bi eremu estrategikoetako proiektu edo enpresa txikiei aholkularitza emateko ezagutzak eta esperientzia

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional NO SE APORTARÁ EN EL SOBRE PRIMERO (Documentación General), bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas, para evitar que posible información a valorar en el sobre tercero (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta. Con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si no hubiesen sido ya identificadas en algún otro momento del procedimiento.

Lote 5:

B.1. La empresa adjudicataria deberá acreditar una experiencia mínima, en los últimos 3 años, de **300 horas** de asesoramiento a pequeñas empresas o proyectos de alguno de los siguientes ámbitos estratégicos, en cualquier área de gestión:

- **Ámbito 1: Sector Creativo y Cultural**
- **Ámbito 2: Mar-deslizamiento**

B.2. Personal técnico que realice las acciones de asesoramiento y formación:

La empresa adjudicataria deberá facilitar personal con:

- Titulación universitaria
- Conocimientos y experiencia en asesoramiento a proyectos o pequeñas empresas de cada uno de los dos ámbitos estratégicos definidos:



- **Sormen- eta kultura-sektorea:** azken hiru urteotan 250 orduko edo gehiagoko esperientzia sormen- eta kultura-sektoreko enpresei edo proiektuei aholkularitza ematen.
- **Itsasoa - irristaketa:** azken hiru urteotan 75 orduko edo gehiagoko esperientzia itsasoko eta irristaketako enpresei edo itsasoko proiektuei aholkularitza ematen.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua euskaraz eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonak eremu bakarrerako edo gehiagotarako izan daitezke, betiere aholkularitza ezagutzak eta esperientzia badituzte esleitzen zaizkien eremu guztietan eta kaudimen teknikoko gainerako baldintzak betetzen badituzte.

Bestalde, enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkeztu ahal izango dute eremu bakoitzerako; eremu bakoitzean bi pertsona aurkeztuz gero soilik jasoko dute puntuazioa automatikoki balioesteko irizpideetan(7. atala "Balorazio-irizpideak").

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailak kontratua exekutatzeaz arduratuko den pertsona bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzeaz arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

- *Unibertsitateko titulazioa*
- *Gutxienez 3 proiektuko lan-esperientzia azken 3 urteetan, non ekintzaileen edo enpresen (edozein jarduera-sektoretakoak) aholkularien lantaldeak koordinatu dituen.*

Bezero berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu qisa baino ez da zenbatuko.

Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatzeko**, emandako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioaz arduratu dena, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

*Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa*

- **Sector Creativo y Cultural:** experiencia, en los últimos 3 años, en asesoramiento a empresas o proyectos de Sector Creativo y Cultural igual o superior a 250 horas.
- **Mar-deslizamiento:** experiencia, en los últimos 3 años, en asesoramiento a empresas o proyectos de Mar - deslizamiento igual o superior a 75 horas.

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda ser prestado en euskera cuando así lo demande la persona usuaria.

Las personas asignadas a la prestación del servicio pueden serlo para un único ámbito, o para ambos, siempre que tengan conocimientos y experiencia en asesoramiento en todos los ámbitos a los que son asignadas y cumplan el resto de requisitos de solvencia técnica.

Por otro lado, las empresas pueden presentar para cada ámbito a una única persona, o a varias personas; sólo en el caso de presentar a dos personas a cada ámbito recibirán puntuación en los criterios evaluables de forma automática del apartado 7 “Criterios de valoración”.

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una **persona responsable de la ejecución del contrato**, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- *Titulación universitaria*
- *Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 3 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo de asesores/as de personas emprendedoras o empresas (de cualquier sector de actividad).*

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber



edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzaila ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da.

Kaudimen teknika edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea, hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

6. lotea:

B.1. Enpresa adjudikaziodunak gutxieneko esperientzia hau egiaztatu beharko du:

- **Azken 3 urteetan**, 150 orduko edo gehiagoko esperientzia izatea pertsonen ekintzailatza-gaitasunak hobetzeko ibilbideak garatzen, enpresa sortzeko prozesuan, bai eta enpresa sortuta badago ere (edozein jarduera-sektore).

B.2. Zerbitzua ematen duten langile teknikariak

Proposatutako jarduerak eman eta gauzatzeko izendatutako langileek kaudimen tekniko hau bete beharko dute:

- Unibertsitateko titulazioa
- **Ezagutza espezifikoak**: 300 ordu edo gehiagoko prestakuntza jaso izana ekintzailatza-trebetasunak eta -gaitasunak hobetzearekin lotutako gaietan (psikologia positiboa, mindfulness, lidergo emozionala, adimen emozional aplikatua)
- **Esperientzia prestakuntza- edo aholkularitza-lanetan**: azken hiru urteotan pertsona ekintzaileei eta/edo edozein jarduera-sektoretako enpresei gutxienez **150 orduz** prestakuntza eta/edo aholkularitza eman izana ekintzailatza- eta enpresa-trebetasunetan eta lotutako tresnetan.

Aholkularitza guztietarako, enpresa adjudikaziodunak bermatu behar du zerbitzua **euskaraz** eskaini ahal izango dela, erabiltzaileak hala eskatzen duenean.

realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional NO SE APORTARÁ EN EL SOBRE PRIMERO (Documentación General), bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas, para evitar que posible información a valorar en el sobre tercero (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta. Con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si no hubiesen sido ya identificadas en algún otro momento del procedimiento.

Lote 6:

B.1. La empresa adjudicataria deberá acreditar la siguiente experiencia mínima:

- Experiencia, **en los últimos 3 años**, igual o superior a 150 horas en desarrollo de itinerarios de mejora de las competencias emprendedoras de personas en el proceso de creación de su empresa y de aquellas personas que tienen su empresa creada (de cualquier sector de actividad).

B.2. Personal técnico que preste el servicio

El personal asignado a **impartir y ejecutar las actividades planteadas** deberá cumplir la siguiente solvencia técnica:

- Titulación universitaria
- **Conocimientos específicos**: haber recibido 300 horas o más de formación en materias relacionadas con la mejora de las Currículumy competencias emprendedoras (psicología positiva, mindfulness, liderazgo emocional, inteligencia emocional aplicada)
- **Experiencia en formar o asesorar**: haber impartido un mínimo de **150 horas** de formación y/o asesoramiento en habilidades emprendedoras/empresariales y herramientas relacionadas, a personas emprendedoras y/o empresas de cualquier sector de actividad, en los últimos 3 años.

Para todos los **asesoramientos**, la empresa adjudicataria debe garantizar que el servicio pueda ser prestado en **euskera** cuando así lo demande la persona usuaria.



Enpresek pertsona bakarra edo pertsona bat baino gehiago aurkez dezakete zerbitzu honetarako.

B.3. Horrez gain, entitate lizitatzailerak kontratua exekutatzeari **arduratuko den pertsona** bat hautatu beharko du. Bere zeregina zerbitzua koordinatzea izango da, Getxoko Udalak ezarritako zehaztapen teknikoekin eta kalitateko zehaztapenekin bat eginez. Kontratua exekutatzeari arduratuko den pertsona honek, gutxienez, honako baldintzak bete beharko ditu:

- Unibertsitateko titulazioa
- Gutxienez hiru proiektuko lan-esperientzia azken bi urteotan, non mikroenpresen eta pertsona ekintzaileen gaitasunak hobetzearekin eta haien eraldaketarekin nahiz aldaketarekin lotutako dinamizazio-proiektuetan lantaldeak koordinatu baititu.

Bezero berarentzako zerbitzu bera hainbat urtetan koordinatzea ez da proiektu ezberdintzat hartuko, hau da, proiektu gisa baino ez da zenbatuko.

Enpresaren, teknikarien eta arduradunaren esperientzia **egiaztatzeko**, emandako zerbitzuen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, koordinazioaz arduratu dena, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasun hori jasota geratu behar da.

Kaudimen tekniko edo profesionala egiaztatzen duten agiriak EZ DIRA LEHENENGO GUTUN-AZALEAN (Dokumentazio orokorra) **HELARAZIKO**. Hasieran, nahikoa izango da Administrazio Klausulen Agiriaren II. eranskina behar bezala betetzea, hirugarren gutun-azalean baloratu beharreko informazioa (automatikoki baloratzeko irizpideak) garaiz jakin ez dadin eta eskaintza baliogabetu ez dadin. Arazoak eta bazterketak saihesteko, adjudikazio-proposamena egin aurretik, dagokion lotearen balizko adjudikaziodunari eskatuko zaio eskatutako kaudimen-baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko, eta, hala badagokio, zerbitzua emango duten pertsonak identifikatzeko, prozeduraren beste uneren batean identifikatu ez badira.

Las empresas pueden presentar para este servicio a una única persona, o a varias personas.

B.3. Además, la entidad licitadora deberá designar una **persona responsable** de la ejecución del contrato, cuya función será la coordinación del servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas y de calidad establecidas por el Ayuntamiento de Getxo. Esta persona responsable de la ejecución del contrato deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria
- Experiencia laboral, en los últimos 3 años, de un mínimo de 2 proyectos en los que haya realizado la coordinación de equipos de trabajo en proyectos de dinamización relacionados con la mejora de las competencias y la transformación y el cambio de microempresas y personas emprendedoras.

La coordinación del mismo servicio para el mismo cliente en distintos años no será considerada como proyecto diferente, es decir, únicamente computará como un proyecto.

Para **acreditar** la experiencia, tanto de la empresa como del personal técnico y de la persona responsable, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, la que ha realizado la coordinación, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar.

La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional NO SE APORTARÁ EN EL SOBRE PRIMERO (Documentación General), bastará inicialmente con rellenar adecuadamente el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas, para evitar que posible información a valorar en el sobre tercero (Criterios valorables de forma automática) sea conocida antes de tiempo y se tenga que anular la oferta. Con el fin de evitar problemas y exclusiones, con carácter previo a la propuesta de adjudicación, se requerirá a la posible empresa adjudicataria del lote correspondiente la presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos y, en su caso, la identificación de las personas que prestarán el servicio si no hubiesen sido ya



identificadas en algún otro momento del procedimiento.

3.4. IRAUPENA ETA EXEKUZIO EGUTEGIA

Kontratuak 2 urteko iraupena izango du, administrazio-kontratua sinatzen den egunetik zenbatzen hasita, eta **bi luzapen** egin ahal izango dira, berariaz adostuta, urtebeteko iraupenarekin.

Hasiera batean, lote bakoitzerako urtean gehienez eman daitekeen ordu-kopurua honako hau izatea aurreikusten da:

- **1. lotea: ekintzaileei aholkularitza eta prestakuntza ematea: 1.279 ordu**
- **2. lotea: txikizkako komertzioari eta ostalaritza arloko enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea: 739 ordu**
- **3. lotea: enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea (txikizkako komertzioari eta ostalaritzari izan ezik): 478 ordu**
- **4. lotea: turismo arloko enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea: 1.476 ordu**
- **5. lotea: eremu estrategikoetako proiektuei aholkularitza eta prestakuntza ematea: 260 ordu**
- **6. lotea: ekintzailetzarako gaitasunak hobetzeko eta negozio-idea definitzeko prozesurako zerbitzua: 200 ordu**

Eskainitako ordu guztiak zenbatzerakoan, pertsonen eta enpresei eskainitako arretaren **zuzeneko lanorduetan** (banaka edo taldeko aholkularitza eta prestakuntza) **bakarrik hartuko dira kontuan**.

Lan zuzentzat hartuko dira kontratuaren xedean jasotako zereginak, hala nola Bizkaiko Foru Aldundiaren Ekintzailetza Eskolako inskripzioen kudeaketa; proiektu edo enpresa baterako informazio espezifiko bilatzea; zerbitzuaren erabiltzaileei emateko txosten espezifikoak prestatzea; aholkularitza- edo prestakuntza-saioak prestatzea; koordinazio-bilerak; zerbitzuari buruzko txostenak egitea; egindako aholkularitzaren aktak egitea eta datu-baseetan datuak iraultzea; ikastaroetan aurrez izena eman duten pertsonen deialdiak egitea, etab.), bai eta zalantzak telefonoz edo posta elektronikoz ebaztea ere. Ordu horiek justifikatuta egon beharko dute. Eskaintzan jasotako zuzeneko lanordu bakoitzeko prezio unitarioa integratzailea eta prezio itxia izango da.

Ondorioz, zenbateko horrek barne hartu eta ordaindu beharko ditu zerbitzua emateari lotutako zeharkako lanak, zeregin osagarriak edo kudeaketa administratibokoak (hala nola formularioak betetzea, txantiloak egitea, txostenak egitea, jarraipena edo koordinazioa), **eta ez da bidezkoa izango zeharkako lanorduetan fakturatzeko edo ordaintzeko, inola ere.**

3.4. DURACIÓN Y CALENDARIO DE EJECUCIÓN

El plazo de duración del contrato será de 2 años desde la fecha de firma del contrato administrativo, siendo susceptible de dos **prórrogas**, expresamente acordadas, por una duración de un año cada una.

Inicialmente el número máximo de horas anuales a prestar para cada uno de los lotes se prevé que sea el siguiente:

- **Lote 1: asesoramiento y formación a personas emprendedoras: 1.279 horas**
- **Lote 2: asesoramiento y formación a comercio minorista y hostelería: 739 horas**
- **Lote 3: asesoramiento y formación a empresas (excepto comercio minorista y hostelería): 478 horas**
- **Lote 4: asesoramiento y formación a empresas turísticas: 1.476 horas**
- **Lote 5: asesoramiento y formación a proyectos y empresas de los ámbitos estratégicos: 260 horas**
- **Lote 6: servicio para la mejora de las competencias emprendedoras: 200 horas**

El cómputo total de las **horas de servicio prestadas incluye únicamente el trabajo directo** de atención a personas y empresas (asesoramiento individual o grupal y formación):

Se considerarán trabajo directo las tareas incluidas en el objeto del contrato, como gestión de las inscripciones en la Escuela de Emprendimiento de la Diputación Foral de Bizkaia; búsqueda de información específica para un proyecto o empresa; preparación de informes específicos para entregar a las personas usuarias del servicio; preparación de sesiones de asesoramiento o de formación; reuniones de coordinación; elaboración de informes sobre el servicio; elaboración de actas del asesoramiento realizado y volcado de datos en bases de datos; llamadas a personas preinscritas a los cursos; etc), así como la resolución de dudas por teléfono o correo electrónico. Estas horas deberán estar justificadas.

El precio unitario por hora de trabajo directo consignado en la oferta tendrá carácter integrador y de precio cerrado. En consecuencia, dicho importe deberá incluir y retribuir la totalidad de las tareas indirectas, accesorias o de gestión administrativa asociadas a la prestación del servicio (tales como la cumplimentación de formularios, elaboración de plantillas, informes, seguimiento o coordinación), **sin que proceda la facturación ni el abono de**



horas de trabajo indirecto bajo ningún concepto.

Formazio eta taldeko aholkularitza kasuetan, parte hartzen duten pertsonak hobeto aprobetxatzeko, saioen eguneroko iraupena 2 ordu baino gehiagokoa den kasu guztietan, ordu erdiko atsedenaldia ezarriko da eguneko, eta tarte hori ez da ikastaroaren edo aholkularitzaren barnean kontuan hartuko. Prestakuntza eta taldeko aholkularitza saioen atsedenaldi hori ezingo da fakturatu.

Lote guztietan, laugarrenean izan ezik, zerbitzua urte osoan zehar eskainiko da, abuztuaren izan ezik, baita aldeztu aurretik adostutako egunetan ere, zerbitzua udal-egutegiaren arabera itxita badago. Laugarren lotearen kasuan, zerbitzua urte osoan eman behar da, abuztua barne, hilabete hori goi-denboraldia baita turismo-enpresentzat; beraz, hilabete horretan, gutxienez, premiazko kontsultei erantzun zaitzaie.

Lote guztietarako, zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da. Arretarako ordutegia (hitzordua aurretik eskatuta) 8:00etatik 19:00etara izango da. Zerbitzua urkila horretako edozein ordutegi-tartetan eman ahal izango da, betiere hala zerbitzuaren onuradun diren nola zerbitzua ematen duten pertsonen kontziliazioa errespetatuta. Prestakuntza 08:00etatik 20:00etara artean eman ahal da.

Aholkularitzaren kasuan, enpresa adjudikazioduna **hitzorduen egutegia** zehazteaz arduratuko da. Kontratuaren Xedea 2. atalean lote bakoitzerako ezarritako gehieneko epeak ezarri dira; tarte horietan enpresa adjudikaziodunak zerbitzua eskatzen duten enpresa edo ekintzaileei arreta eman behar die.

Ekonomia Sustapenerako Arloak **gutxieneko bertan bertako ordu** batzuk zehaztu ditzake. Ordu horietan, aholkularia tokian bertan egon beharko da, Getxonan, aurretik hitzordua hartu gabe, gerturatzeko diren pertsona edo enpresa ekintzaileen zalantzak argitzeko edo zerbitzuari lotutako beste ekintza batzuk egiteko. Horrelakoetan, ordu horiek fakturatu dira, artatutako pertsonen kopurua edozein izanda ere.

Formazioa eta taldeko aholkularitzaren kasuan, eguneroko saioen iraupen eta ordutegi proposenak Ekonomia Sustapenerako Arloak zehaztuko ditu; gutxienez bi orduko iraupena izango dute. Ekintza bakoitza garatzeko datak ekintzaileen eta enpresen beharrezkoen arabera zehaztuko dira, baita aholkularitza zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunek antzemandako beharrezkoen arabera ere. Kontratuaren Xedea bigarren atalean lote bakoitzerako enpresak zerbitzua emateko eskaini behar duen gehieneko epeak ezarri dira.

En el caso de los **asesoramientos grupales y de la formación**, de cara a un mejor aprovechamiento por las personas participantes, en todos los casos en que la duración diaria de las sesiones sea superior a 2 horas, se establecerá un descanso de media hora al día, que no computará dentro de la duración del curso o asesoramiento. Este tiempo de descanso de las sesiones de asesoramiento grupal y de la formación no podrá ser facturado.

Para todos los lotes excepto el lote 4, la prestación del servicio se realizará durante todo el año, excepto el mes de agosto, así como aquellos días previamente acordados en los que el servicio permanezca cerrado de acuerdo al calendario municipal. En el caso del lote 4, el servicio debe ser prestado durante todo el año, incluido el mes de agosto, por ser este mes temporada alta para las empresas turísticas, por lo que durante dicho mes se dará respuesta al menos a las consultas que revistan carácter urgente.

Para todos los lotes, el servicio se prestará de lunes a viernes. El horario de atención con cita previa se realizará dentro de la franja de 8:00 a 19:00 horas. El servicio deberá poder ser prestado en cualquier tramo horario de esta horquilla, siempre respetando la conciliación tanto de las personas beneficiarias del servicio como de las personas que lo prestan. La formación deberá poder ser prestada entre las 8:00 y las 20:00.

Para el caso del **asesoramiento**, el **calendario de citas** será fijado por la empresa adjudicataria. En el apartado 2 Objeto del Contrato se establecen, para cada lote, los plazos máximos dentro de los cuales la empresa adjudicataria debe atender a las personas emprendedoras o empresas que solicitan el servicio.

El área de Promoción Económica puede determinar unas **horas de presencia mínimas** durante las cuales el/la asesor/a debe estar presente para resolver las dudas de las personas emprendedoras o empresas que se acerquen al área de Promoción Económica sin cita previa, o realizar otras acciones relacionadas con el servicio. En tal caso, esas horas sí serán facturables, independientemente del número de personas atendidas.

Para el caso del **asesoramiento grupal y de la formación**, el área de Promoción Económica determinará la duración y el horario más adecuados de las sesiones diarias, siendo como mínimo de 2 horas de duración. Las fechas de desarrollo de cada una de las acciones serán establecidas en función de las demandas de las empresas y personas emprendedoras y de las necesidades detectadas por las empresas adjudicatarias del servicio de asesoramiento. En el apartado 2 Objeto del Contrato se establecen, para cada lote, los plazos máximos dentro de los cuales la empresa debe ofrecer disponibilidad para prestar el servicio.



3.5. ZERBITZUA KOORDINATZEA ETA SEGIMENDUA EGITEA

KOORDINAZIO TEKNIKOA.-

Loteen enpresa adjudikaziodunek gutxienez langile bat, koordinatzaile tekniko edo arduradun izendatu behar dute, eta kontratistaren langile-taldean integratutako koordinatzaile hori izango da proiektuko zuzendaria eta kontratugilearen solaskidea. Pertsona hori kontratua burutzeaz eta behar bezala osatzeaz arduratuko da.

Hauek izango dira koordinatzailearen zereginak:

- *Ekonomia Sustapenerako Arloarekin hilero bilera egitea, aurkeztutako txostenak eta proiektuen eta arreta jaso duten enpresen egoera berrikusteko, eta baita gertatutako intzidentziez hitz egiteko ere. (Hasieran, zerbitzuaren funtzionamendua normalizatu bitartean, lana hamabostero koordinatuko da Ekonomia Sustapenerako Arloarekin). Bertan, gutxienez honako alderdi hauek aipatuko dira:*
 - *Zerbitzuan parte hartu duen proiektu edo enpresa bakoitzaren egoera eta aurrerapenak. 1. lotearen kasuan, bereziki azpimarratuko dira aurrerapen-maila handiena duten proiektuak, edo inbertsio-mailaren edo jarduera-sektorearen arabera interes handiena dutenak.*
 - *Kudeaketa arlo bakoitzeko eskaera ohikoenen laburpen bat, gabezia arruntenak...*
 - *Gorabeherak, hobetzeko iradokizunak, etab.*
- *Era berean, Ekonomia Sustatzeko Arloak enpresa adjudikaziodunari eskatu ahal izango dizkio sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko beharrezkotzat jotzen dituen bilerak eta zerbitzuaren funtzionamendu egokirako eta 2. Puntuan (Kontratuaren xedea) ezarritako zereginen balizko egokitzapenerako egokitzen jotzen dituenak.*

Udalak, bere aldetik, kontratuaren arduraduna izendatuko du, eta hura arduratuko da enpresak izendatutakoarekin zerbitzua koordinatzeaz.

Udala enpresak izendatutako koordinatzaile tekniko edo arduradunaren bitartez komunikatuko da kontratistaren langileekin.

Lote bakoitzeko enpresa adjudikaziodunak, era berean, bere eskaintzan, proiektuaren kontrol eta jarraipen mekanismo guztiak ezarri beharko ditu, zehaztutako helburuak lortzen ari direla etengabe egiaztatu ahal izateko, bai epeei dagokienez eta bai amaierako kalitateari dagokionez. Mekanismo horien artean, honako hauek aurkituko ditugu: jarraipen bilerak,

3.5. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

COORDINACIÓN TÉCNICA.-

La empresa adjudicataria de cada lote designará al menos un coordinador/a técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente la entidad contratante y a quien corresponderá la dirección del proyecto. Esta persona será la responsable de que el contrato se lleve a cabo y se realice adecuadamente.

Dicho coordinador, integrado en la plantilla del contratista, estará obligado a:

- *Se realizará una reunión mensual con el área de Promoción Económica en la que se revisarán los informes presentados y la situación de los proyectos y empresas atendidos, así como cualquier incidencia que haya podido surgir (inicialmente la coordinación con el área de Promoción Económica será quincenal, hasta que el funcionamiento del servicio se haya normalizado). En la misma se comentarán al menos los siguientes aspectos:*
 - *Situación y avances de cada proyecto o empresa participante en el servicio. En el caso del lote 1, se hará especial énfasis en los proyectos con mayor grado de avance, o aquéllos de mayor interés en función del nivel de inversión o del sector de actividad*
 - *Un resumen de las demandas más habituales por cada área de gestión; las carencias más frecuentes, etc*
 - *Incidencias, sugerencias de mejora, ...*
- *Asimismo, el área de Promoción Económica podrá solicitar a la empresa adjudicataria las reuniones que considere necesarias para la resolución de incidencias que pudiesen surgir y las que considere oportunas para el buen funcionamiento del servicio y posibles adecuaciones de las tareas establecidas en el punto 2. Objeto del contrato.*

El Ayuntamiento, por su parte, designará a la persona responsable del contrato, que será la encargada de realizar la correspondiente coordinación con la persona designada a tal efecto por la empresa.

La comunicación a mantener con el personal de la empresa contratista se realizará a través de la o el coordinador técnico o responsable designado por la empresa.

La empresa adjudicataria de cada lote, asimismo, deberá establecer en su oferta todos aquellos mecanismos de control y seguimiento del proyecto que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en la calidad final. Entre estos mecanismos se encuentran: reuniones de



egoera eta aurrerabide txostenak, etab. Era berean, Ekonomia Sustapenerako arloko langile teknikoek eskatu ahal izango dute kontratuaren garapena eta eskaintako zerbitzuko kalitatea jarraitzeko eta kontrolatzeko beharrezkotzat jotzen duten osagarritzko informazioa.

Lote bakoitzeko adjudikaziodunak Getxoko Udaleko Ekonomia Sustapenerako Arloari erregistratu eta ohartarazi beharko dio programari atxikitako enpresetan sor litekeen edozein intzidentzia edo nobedade (bajak, bisitak bertan behera uztea aurretik abisatu gabe, agendak aldatzea...).

3.6. DOKUMENTAZIOA, MEMORIA ETA JARDUERA-TXOSTENAK

Enpresa adjudikaziodunak egindako jardueren **urteko laburpena eta hileko memoria** egin beharko du, baita **taldeko aholkularitzako edo prestakuntzako ekintza bakoitzari buruzko txosten** bat ere, kontratuaren xedea 2. atalean lote bakoitzean ezarritako gutxieneko edukiekin. Txosten horiek egiteko gehieneko epea bost egun baliodunekoa izango da, txosten bakoitzak hizpide duen ekintza edo aldia bukatzen denetik zenbatzen hasita.

Halaber, **taldeko aholkularitzako eta prestakuntzako** jardueretarako, honako hauek entregatu/prestatu beharko dira Udal Informazio Sisteman:

- Eguneroko sinadura-orria, izandako gertakariak adieraziz parte-hartzaile bakoitza sartzeko eta irteteteko ordutegietan.
- Ebaluazio-galdetegia
- Prestakuntzaren edo taldeko aholkularitzaren dokumentazioa (formatu digitalean), gutxienez ekintza bakoitza hasi baino 2 egun baliodun lehenago entregatu behar dena. Dokumentazio hori Ekonomia Sustapenerako Arloaren webgunean jarri ahal izango da.
- Prestakuntza edo taldeko aholkularitza egin izanaren diploma prestakuntza bakoitzerako finkatzen den gutxieneko bertaratzea egin duten pertsonentzat, kasuan kasu. Enpresa adjudikaziodunak jardueraren azken egunean entregatu behar dizkie horiek parte-hartzaileei, edo elektronikoki bidali, jarduera amaitu eta gehienez ere bost egun balioduneko epean.

Ekonomia Sustapenerako Arloak prestakuntzak edo taldeko aholkularitza-saioak grabatu ahalko ditu, parte hartu ezin izan duten beste ekintzaile eta enpresa batzuentzat eskuragarri jartzeko, Ekonomia Sustapenerako Arloaren webgunean edo beste plataforma batzuetan. Grabazio horien kostua eta edizioa Ekonomia Sustapenerako Arloaren ardura izango da.

seguimiento, informes de situación y progreso, etc. Así mismo, el personal técnico del área de Promoción Económica podrá solicitar cuanta información complementaria estime necesaria para el adecuado seguimiento y control del desarrollo del contrato y de la calidad del servicio prestado.

La entidad adjudicataria de cada lote deberá registrar y avisar al área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Getxo de cualquier incidencia o novedad que pudiera surgir en las empresas y personas emprendedoras beneficiarias del servicio (bajas, cancelación de visitas sin previo aviso, modificación de agendas...).

3.6. DOCUMENTACIÓN, MEMORIA E INFORMES DE ACTIVIDAD

La entidad adjudicataria deberá elaborar **memoria mensual y resumen anual** de las actuaciones realizadas, así como un **informe sobre cada acción de asesoramiento grupal o formación** desarrollada, con los contenidos mínimos que se establecen para cada lote en el apartado 2 Objeto del contrato. El plazo máximo para la elaboración de dichos informes será de 5 días hábiles desde la finalización del periodo o de la acción sobre la cual versa cada informe.

Adicionalmente, para las actividades de **asesoramiento grupal y formación** deberá entregar/elaborar en el sistema de información municipal:

- Hoja de firmas diaria, con indicación de las incidencias en los horarios de entrada y salida de cada participante.
- Cuestionario de evaluación
- Documentación de la formación o del asesoramiento grupal (formato digital), la cual debe ser entregada al menos 2 días hábiles antes del comienzo de cada acción. Esta documentación podrá ser colgada en la web del área de Promoción Económica.
- Diplomas acreditativos de la realización de la formación o asesoramiento grupal para aquellas personas que superen la asistencia mínima que se establezca para cada caso. Los mismos deben ser entregados por la empresa adjudicataria a las personas participantes el último día de la actividad, o enviados electrónicamente a las mismas en un máximo de 5 días hábiles desde su finalización.

El área de Promoción Económica podrá grabar las formaciones o sesiones de asesoramiento grupal realizadas con el objetivo de poner las mismas a disposición de otras personas emprendedoras y empresas que no hayan podido participar, bien a través de la web del área de Promoción Económica o de otras plataformas. El coste de dichas grabaciones y de su edición correrá a cargo del área de Promoción Económica.



Banakako aholkularitza-jardueren kasuan, honako txosten hauek entregatu/prestatu beharko dira Udal Informazio Sistemari:

- Zerbitzuaren erabiltzailearekin egindako tutoretzen aktak, idatziz. Egiteko epea gehienez 2 egun balioduneko izango da, garatzen direnetik zenbatzen hasita.
- Burututako aholkularitza-lanak kontrolatzeko dokumentua, erabiltzaileak eta enpresak sinatua. Hilero entregatu behar da, hil bakoitza amaitu eta 5 egun balioduneko gehienezko epean.
- Onuradunari emandako eta onuradunak entregatutako dokumentu guztien erregistroa (formatu digitalean).

3.7. ASEGURUAK ETA LAN-OSASUNA

Enpresa adjudikaziodunek kontratatutako jarduerari dagokion erantzukizun zibileko aseguruia eduki behar dute.

Enpresek, halaber, lan-osasunari buruzko araudia bete behar dute.

KONTRATISTAREN LANGILEAK GIZARTE SEGURANTZAN AFILIATUTA ETA ALTA EMANDA DAUDELA EGIAZTATZEA

Enpresa kontratistak zerbitzua emango duten pertsonekin duen kontratu bidezko harremana jakinarazi beharko dio Getxoko Udalari (Ekonomia Sustapenerako Arloari), kontratatutako zerbitzuan enpresa kontratistak jarriko dituen langileak Gizarte Segurantzaren alta emanda eta afiliatuta daudela egiaztatzeko beharrezko ziurtagiriak aurkeztuz.

3.8. IRUDIA ETA HEDAPENA

Enpresa adjudikaziodunak bermatu beharko du, turismo-enpresekin eta zerbitzuaren onuradun diren ekintzaileekin harremanetan jartzeko erabiltzen dituen tresna guztietan, Getxoko Udalaren enkarguz ematen duen zerbitzuaren identifikazio argi ikusten dela, bere logotipoaren ondoan, eta enpresa adjudikaziodunaren datuak zehaztuz.

Identifikazio hori kontratuaren udal-arduradunarekin adostu beharko da.

Txostenetan, dokumentazioan, erabiltzen den materialean eta zerbitzuari dagozkion hedapen-jardueretan zerbitzua ematen duen enpresaren, Getxoko Udalaren (Ekonomia Sustapenerako Arloaren) eta zerbitzuak aurrera eramateko diru-laguntzak eman dituzten erakundeen bereizgarriak jarri behar dira. Bereizgarri horiek bat etorri behar dute Ekonomia Sustapenerako Arloaren irudi korporatiboarekin eta Udalak emandako jarraibideekin.

Para el caso de las actividades de **asesoramiento individual** se deberán entregar/elaborar en el Sistema de Información Municipal los siguientes informes:

- Acta escrita de cada una de las tutorías mantenidas con el/la usuario/a del servicio. El plazo máximo para la elaboración de las mismas será de 2 días hábiles desde su desarrollo.
- Documento de control de los asesoramientos realizados, con firma del usuario/a y de la empresa, el cual debe ser entregado mensualmente, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la finalización de cada mes.
- Registro de toda la documentación entregada y recibida del/la beneficiario/a (formato digital).

3.7. SEGUROS Y SALUD LABORAL

La entidad adjudicataria estará en posesión de un seguro de responsabilidad civil de la actividad objeto de contratación.

Asimismo, deberá estar al corriente en el cumplimiento de la normativa en materia de Salud Laboral.

COMPROBACIÓN DE AFILIACIÓN Y ALTA EN LA SEGURIDAD SOCIAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS DE LA PERSONA EMPRESARIA CONTRATISTA

La adjudicataria del servicio estará obligada a informar al Ayuntamiento de Getxo (área de Promoción Económica) sobre la relación contractual con las personas que van a prestar el servicio, así como remitir los documentos acreditativos de la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras que el empresario contratista ocupe en el servicio contratado.

3.8. IMAGEN Y DIFUSIÓN

La empresa adjudicataria debe garantizar, en las distintas herramientas que utilice para comunicarse con las empresas y personas emprendedoras beneficiarias del servicio, la identificación clara del servicio que presta por encargo del Ayuntamiento de Getxo, junto al logotipo de éste, y especificando los datos de la empresa prestataria del servicio.

Esta identificación deberá ser consensuada con el/la responsable municipal del contrato.

Los diferentes informes, la documentación, los materiales utilizados y las acciones de difusión realizadas en el contexto de la prestación del Servicio incluirán elementos identificativos de la empresa prestadora del servicio, del Ayuntamiento de Getxo (área de Promoción Económica) y de las posibles entidades subvencionadoras de los distintos servicios, de acuerdo con la imagen corporativa del área de Promoción Económica y en consonancia con las directrices municipales al respecto.



3.9. DATUEN BABESA ETA SEKRETU PROFESIONALA. LANAREN JABETZA

3.9.1 Konfidentzialtasuna

Esleipendunak konpromisoa hartuko du isilpean gordetzeko Getxoko Udalak eta/edo kontratatutako zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen edo enpresek emandako datu eta informazio guztiak, hemen araututako zerbitzua emateari buruzkoak badira. . Bereziki, informazio konfidentzialtzat joko da zerbitzuaren onuradun diren pertsonen eta enpresei buruzko informazio oro, eta esleipendunak isilpean eta gordeta mantendu beharko du, kontratukoa ez den ezein pertsona fisikori edo juridikori jakinarazi barik, osorik edo zati batez.

3.9.2 Datuen babesa

3.9.2.1. Araudia

Zerbitzuan **datu pertsonalak** erabiliko dira, eta horiek Datu Pertsonalen Babesari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren bidez babestuta daude.

Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen bidez, Espainiako ordenamendu juridikora ekarri dira Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB Zuzentarauak, eta Lege horren 25. xedapen gehigarriarekin bat etorriz, datu pertsonalen tratamendua dakarten kontratuek bete egin beharko dute osorik Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamendua (EB), pertsona fisikoen babesari buruzkoa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez (DBEO), baita araudi osagarria ere. Baldin eta, kontratazioa dela-eta, kontratistak izaera pertsonaleko datuetara sartu behar badu, eta datuon tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea bada, kontratista izango da tratamenduaren arduradun. Kasu horretan, datu horietara sartzea ez da hartuko datuen komunikaziotzat, baldin eta abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren 12.2 eta 3 artikuluan aurreikusitakoa betetzen bada.

3.9.2.2. Datu pertsonalen tratamendua

Baldintza-agiri honen xedea betetzeko, adjudikaziodunak tratatu beharko ditu Getxoko Udala tratamenduaren erantzulea den datu pertsonalak, klausula honetan zehazten den moduan, agiri honen eranskinean zehaztutakoarekin batera (Datu Pertsonalen Tratamendua). Horrek berekin dakar esleipendunak tratamenduaren arduradun jardutea eta, beraz, unean uneko indarreko araudia bete behar du nahitaez, betiere datu pertsonak behar bezala tratatuz eta babestuz.

3.9. PROTECCIÓN DE DATOS Y SECRETO PROFESIONAL. PROPIEDAD DEL TRABAJO

3.9.1 Confidencialidad

La adjudicataria se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el Ayuntamiento de Getxo y/o por las personas o empresas destinatarias del servicio contratado y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado. En particular, será considerada como Información Confidencial toda la relativa a las personas y empresas beneficiarias del servicio, debiendo la adjudicataria mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

3.9.2. Protección de datos

3.9.2.1. Normativa

El funcionamiento del servicio contratado implica el tratamiento de **datos personales** protegidos bajo la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD).

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria. Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán constar por escrito.

3.9.2.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, la adjudicataria deberá tratar los datos personales de los cuales el Ayuntamiento de Getxo es Responsable del Tratamiento, de la manera que se especifica en la presente cláusula, complementado con lo especificado en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales". Ello conlleva que la adjudicataria actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.



Hortaz, Getxoko Udalari dagokio tratamenduaren erantzulearen erantzukizuna. Tratamenduaren arduradunaren erantzukizuna, berriz, esleipendunari. Esleipendunak datuak beste helburu baterako erabiliz gero edo kontratuaren hizpaketak bete gabe jakinarazi ala erabiltzen baditu, tratamenduaren arduraduntzat joko da ere, eta pertsonalki izan ditzakeen arau-hausteen aurrean erantzungo du.

"Datu pertsonalen tratamendua" eranskinean, zehazki azaltzen dira babestu beharreko datu pertsonalak, baita egin beharreko tratamendua eta esleipendunak abiarazi beharreko neurriak ere. Baldin eta, kontratuaren burutzapenaren ondorioz, inoiz eranskinean ezarritakoa aldatu beharra badago, zentzuz egingo du horretarako eskaera eta eskaturiko aldaketak aipatuko ditu. Getxoko Udala ados badago eskaturikoarekin, "Datu pertsonalen tratamendua" eranskin eguneratua emango du, halako moldean non tratamenduaren egiazko xehetasunak bilduko baititu beti.

3.9.2.3 Bete beharreko hizpaketak, tratamenduaren arduraduna den aldetik

DBEOren 28. artikuluan ezarritakoarekin bat etorriz, honako betebeharrak hauek bete eta betetzen direla bermatu beharko du nahitaez esleipendunak, "Datu pertsonalen tratamendua" eranskinean zehazturikoarekin osatuta:

a) Datuak baldintza-agiri honetan dokumentaturiko jarraibideen edo kontratua burutzeari aplikatzen diren kontratuko gainerako dokumentuen arabera tratatzea, baita Getxoko Udalak uneoro jaso ditzakeenak betetz ere, hala denean. Esleipendunak berehalako jarriko du Getxoko Udala jakinaren gainean bere ustez une bakoitzean aplikatu beharreko datu pertsonalen babesari buruzko araudiaren kontrakoak bada jarraibide bat.

b) Kontratuaren xedeko burutzapenerako soilik erabiltzea eta aplikatzea datu pertsonalak.

c) DBEOren 32. artikuluan ezarritako edukiaren eta segurtasun irizpideen arabera tratatzea datu pertsonalak, baita eskuratzen diren datu pertsonalen konfidentzialtasuna, sekretua eta osotasuna bermatzeko beharrezkoak edo komenigarriak diren segurtasun neurri teknikoak eta antolakuntzakoak betetzea eta hartzea. Bereziki, eta mugak ezartzeko asmorik izan gabe, "Datu pertsonalen tratamendua" eranskinean zehazturiko neurriak aplikatu behar ditu nahitaez, arrisku eta segurtasun maila babesteari buruzkoak.

d) Erabateko konfidentzialtasuna gordetzea kontratua burutzeko eskuratzen dituen datu pertsonalen gainean, baita datuon tratamenduaren ondoriozkoen gainean ere, lortu diren euskarria edozein delarik ere. Betebeharrak hori bete behar du esleipendunaren kontura tratamenduaren edozein fasetan parte har dezakeen edozein pertsonak, eta esleipendunak

Por tanto, sobre el Ayuntamiento de Getxo recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre la adjudicataria las de Encargado de Tratamiento. Si la adjudicataria destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por la adjudicataria. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el citado Anexo, la adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Ayuntamiento de Getxo estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

3.9.2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la adjudicataria se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales":

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Ayuntamiento de Getxo por escrito en cada momento. La adjudicataria informará inmediatamente al Ayuntamiento de Getxo cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad, necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad indicados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por



konfidentziasunerako betebeharrak horretaz trebatu behar ditu haren menpeko pertsonak. Gainera, betebeharrari eutsi behar diote Zerbitzugintza bukatu edo horretatik irten ondoren ere.

e) Baldintza-agiri honen xedeko datu pertsonalak tratatzeko baimendutako pertsonen zerrenda eramatea eta haxe bermatzea: pertsona horiek berariaz eta idatziz konfidentziasuna errespetatu eta segurtasunaren gaineko neurriak beteko dituztela hitzartzea; izan ere, neurrioi buruzko informazioa eman behar die era egokian. Eta Getxoko Udalaren eskuetan izatea beti aipaturiko egiaztagiri horiek.

f) Datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonen datuak babestearen arloko prestakuntza egokia ematen zaiela bermatzea.

g) Tratamenduaren erantzulearen berariazko baimena kasu bakoitzean izan ezean, datu pertsonalak beste batzuei ez jakinaraztea (lagatzea) eta zabaltea, datuok gordetzeko ere ez.

h) DBEOren arabera beharrezkoa bada, izendatu Datuak Babesteko Ordezkaria eta Getxoko Udalari jakinaraztea, borondatezko izendapena denean ere bai, baita esleipendunak datu pertsonalen babeserako bere ordezkaririk (tratamenduaren arduradunaren ordezkaririk direnak) izendaturiko pertsona fisikoekin harremanetan izateko datuak eta nortasuna, zeren datu pertsonalen tratamenduaren arauak betetzeko erantzuleak baitira, legearen, formalitateen eta segurtasunaren aldetik.

i) Zerbitzua ematen den bitartean lortu eta sortutako pertsona eta enpresa hartzaileen informazio guztia udal-informazio sisteman erregistratuko da soil-soilik, eta enpresa esleipendunak ezin izango du bere ekipa edo zerbitzarietan gorde zerbitzuaren hartzaile diren pertsona edo enpresen datu pertsonalik. Edozein modutan, DBEOren 28.3g) artikularekin bat etorritik, agiri honen xede den kontratu-prestazioa amaitu ondoren, konpromisoa hartzen du "Datu Pertsonalen Tratamendua" Eranskinean izapidetzen denaren arabera, hurrengoak ezabatu edo itzultzeko: (i) eskuratu dituen Datu Pertsonalak; (ii) tratamenduaren ondorioz esleipendunak sortutako Datu Pertsonalak; eta (iii) datu horiek dituen edozein euskarri edo dokumentua, kopiarik gorde gabe.

j) Datu Pertsonalen Tratamenduaren Eranskinean adierazi eta dagokionaren arabera, Datu Pertsonalen tratamendua eskuz edo/eta partzialki edo erabat automatizatutako tratamendu-sistema/eragiketa moten bidez egin beharko da, eta eranskin horretan zehazten diren baldintzetan, Getxoko Udalaren kontrolpean edo esleipendunaren zuzeneko edo zeharkako kontrolpean egon ahal izango den ekipamendurekin, edo, bestela, Getxoko Udalak,

cuenta de la adjudicataria, siendo deber de la adjudicataria instruir a las personas que de ella dependen, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Ayuntamiento de Getxo dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento (Ayuntamiento de Getxo), no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) En caso de que sea necesario según el RGPD, nombrar Delegado/a de Protección de Datos y comunicarlo al Ayuntamiento de Getxo, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por la adjudicataria como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Toda la información de las personas y empresas destinatarias del servicio obtenida y generada durante la prestación del mismo será registrada exclusivamente en el sistema de información municipal, no pudiendo la empresa adjudicataria guardar en sus equipos o servidores ningún dato personal de las personas o empresas destinatarias del servicio. De cualquiera de las maneras, de acuerdo con el artículo 28.3g) del RGPD, una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego se compromete, según se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a suprimir o devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por la adjudicataria por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales mediante los tipos de operaciones/sistemas de tratamiento manuales y/o parcial o totalmente automatizados, y en las condiciones que en el citado Anexo se especifican, y con equipamiento que podrá estar bajo el control del Ayuntamiento de Getxo o bajo el control directo o indirecto de la adjudicataria, u



eranskin horretan ezarritakoaren arabera, idatziz baimendu dituen beste batzuk, baldin eta plegu honen xedea gauzatzeko esleitutako erabiltzaileek edo erabiltzaile-profilek bakarrik baimendu badituzte.

k) "Datu Pertsonalen Tratamendua" eranskinean kontrakoa ezarri ezean edo beren beregi Getxoko Udalak hala adierazi ezean, datu pertsonalak Europako Ekonomia Eremuan edo araudi aplikagarrian segurtasun baliokidekotzat jotako beste eremu batean tratatzea. Ez dira eremu horretatik kanpora tratatuko, ez zuzenean, ez baldintza-agiri honetan edo kontratuko gainerako agirietan ezarritakoarekin bat etorriz baimendutako edozein azpikontratistaren bitartez, salbu eta Europar Batasunaren edo aplikatu beharreko EBko estatuaren zuzenbidea dela bide nahitaez aplikatu beharra badago. Baldin eta nazioko edo Europar Batasuneko zuzenbidearen zioz esleipendunak nahitaez egin behar badu datuen nazioarteko transferentziaren bat, esleipendunak lege eskakizun horren berri eman beharko dio Getxoko Udalari, eta Getxoko Udalari aplikatu beharreko edozein lege eskakizun betetzen dela bermatuko du, salbu eta zuzenbide aplikagarriak onura publikoko arrazoi garrantzitsuengatik debekatzen baldin badu.

l) DBEOren 33. artikulua arabera, Getxoko Udalari jakinaraztea berehala, gehienez 24 orduko epearen barruan, haren kargu pean dauden eta jakin izan dituen datu pertsonalen gaineko segurtasunaren edozein urraketa, informazioa tratatzeko eta kudeatzeko bere sisteman izandako gorabehera edo edozein akats dokumentatzeko eta komunikatzeko informazio garrantzitsuarekin batera, hain zuzen datu pertsonalen segurtasuna, horien osotasuna edo baliagarritasuna arriskuan jar dezaketen edo jakin izan duten informazioarekin batera. Horrez gain, kontrata burutzean lorturiko datuak eta argibideak beste batzuei jakinaraztearen ondoriozko konfidentzialtasunaren balizko edozein urraketa ere jakinarazi beharra dago. Berehala jakinaraziko da horri buruzko informazio zehaztua. Are gehiago, zehaztu egingo da zein interesatuk galdu duen konfidentzialtasuna.

m) Pertsona batek eskubidea erabiltzen duenean (informazioa eskuratzea, zuzentzea, ezagutzea eta aurkaratzea; tratamendua mugatzea, datuen eramangarritasuna eta banakako erabaki automatizatuak ez izateko, edo araudi aplikagarriak aintzatetsitako bestelakoak -oro har, "Eskubideak"-), tratamenduaren arduradunaren aurrean, azken horrek lehenbailehen jakinarazi behar dio Getxoko Udalari. Komunikatua berehala bidali behar da, eta beranduen jota, eskubidea jasotzen den egunaren biharamunean. Horrekin batera, hala badagokio, eskubidea ebazteko garrantzitsuak izan daitezkeen informazio osagarriak ere bidaliko dira. Getxoko Udalari lagunduko dio, ahal dela, eskubideak erabiltzeko modua bete eta erantzuna eman ahal izateko.

otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Ayuntamiento de Getxo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por las o los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por el Ayuntamiento de Getxo, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación. En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la adjudicataria se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la adjudicataria informará por escrito al Ayuntamiento de Getxo de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Ayuntamiento de Getxo, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Ayuntamiento de Getxo, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados/as sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el/la Encargado/a del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Ayuntamiento de Getxo con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá al Ayuntamiento de Getxo, siempre que sea posible, para que ésta



pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Getxoko Udalari laguntzea arlo hauetako betebeharrak betetzeko: (i) segurtasun neurriak, (ii) segurtasun neurrien urraketa gainerako (lortu direnak eta saiatu direnak) komunikazioa edota jakinarazpena, eta (iii) laguntasuna ematea datu pertsonalen babesari eta agintari eskudunari aldeaz aurretik eginiko kontsultei buruzko eraginaren ebaluazioak egiteko, betiere tratamendu mota eta eskuratu duen informazioa kontuan hartuta. Halaber, Getxoko Udalaren eskura jarriko du, azken horrek eskatuta, baldintza-agiri honetan eta kontratuko gainerako dokumentuetan ezarritako betebeharrak betetzen direla frogatzeko beharrezko informazioa, eta Getxoko Udalak, hala denean, eginiko auditoriak eta ikuskapenak burutzeko laguntasuna emango du.

o) Araudiak hala galdatzen duenean (ikusi DBEO), Getxoko Udalaren kontura (tratamenduaren erantzulea) eginiko tratamendu-jardueren kategoriaz guztien erregistroa eramatea, idatziz, formatu elektronikoa eta DBEOren 30.2. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik. Gutxienez artikulua horretan aipaturiko inguruabarrak bilduko ditu erregistroak.

p) Datu pertsonalen babesari buruzko araudia eta erantzukizun aktiborako betebeharra betetzen dela egiaztatzen duten frogak. Etsenplu gisa, auditorien emaitzei edo betetze-mailari buruzko aurretiazko ziurtagiriak, Getxoko Udalaren eskura jarri beharko direnak hala eskatuz gero. Halaber, kontratuak indarrean jarraitu bitartean, Getxoko Udalaren eskura jarriko ditu une oro eginiko auditoria, ziurtagiri eta argibide guztiak.

q) Informazio eskubidea: tratamenduaren arduradunak, datuak biltzean, egingo diren datuen tratamenduen gainerako informazioa eman behar du. Arduradunarekin adostu behar da informazioa emateko formatua eta idazketa, datuak bildu baino lehen.

Honako klausula hau eta bertan ezarritako betebeharrak eta baldintza-agiri honetako eranskina (Datu pertsonalaren tratamenduari buruzkoa) Getxoko Udalaren eta esleipendunaren arteko tratamenduaren enkargu-kontratua dira, DBOEren 28.3. artikuluan aipatua. Dokumentu honetan bildutako betebeharrak eta prestazioak baldintza-agiri honetan eta kontratuko gainerako agirietan ezarritako eran ordainduko dira, eta baldintza-agiri hauen xedeko Zerbitzuzaintzaren eta kontratuaren iraupen berdina izango dute. Hala denean, luzatu egingo da iraupen horren epealdi berdinetan. Alabaina, kontratua bukatutakoan, indarrean jarraituko du sekretua gorde beharrak, denbora mugarik gabe, kontratua burutzean parte hartzen duten pertsona guztientzat.

n) Colaborar con el Ayuntamiento de Getxo en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los/as interesados/as, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Asimismo, pondrá a disposición del Ayuntamiento de Getxo, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el Ayuntamiento de Getxo.

o) Llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Ayuntamiento de Getxo (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Ayuntamiento de Getxo a requerimiento de éste. Asimismo, durante la vigencia del contrato pondrá a disposición del Ayuntamiento de Getxo toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

q) Derecho de información: el/la encargado/a del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Ayuntamiento de Getxo y la adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.



Baldintza-agiri honen xedea betetzeko, ez da beharrezkoa esleipendunak eskuratzea Getxoko Udalaren erantzukizun peko beste datu pertsonalik eta, beraz, ez dago baimenduta inola ere beste daturik eskuratzeko edo tratatzeko, "Datu pertsonalen tratamendua" eranskinean zehazturikoetatik aparteko daturik. Baldin eta gorabeheraren bat gertatzen bada kontratuak iraun bitartean eta Getxoko Udalaren erantzukizun pean datuak nahigabe edo modu intzidentalean eskuratzen badira, hain zuzen ere "Datu pertsonalen tratamendua" eranskinean bildu ez direnak, esleipendunak berehala jakinaraziko dio Getxoko Udalari, Datuen Babeserako ordezkariari zehazki (datuak@getxo.eus) beranduen 24 orduko epearen barruan.

3.9.2.4. Azpikontratazioarekin lotutako tratamenduen azpienkarguak

Baldin eta baldintza-agiriaren xedeko jarduerak azpikontratatzeko ahalbidetzen badu baldintza-agiriak, esleipendunak kontratuaren burutzapena beste batzuekin azpikontratatu nahi badu eta azpikontratistak (kontratatu bero) datu pertsonalak eskuratu behar baditu, aurretik horren berri emango dio Getxoko Udalari. Horretarako, zein datu pertsonal dakarren identifikatuko du, Getxoko Udalak, hala denean, azpikontratazio horretarako baimena eman edo ez erabaki dezan.

Nolanahi ere, hori baimentzeko, ezinbestekoa da honako baldintza hauek betetzea:

- Azpikontrataistak datu pertsonalak tratatzean, indarreko legeria, baldintza-agiri honetan ezarritakoa eta Getxoko Udalaren jarraibideak betetzea.
- Esleipendunak eta enpresa kontratistak datuak tratatzeko enkargu-kontratua formaliza dezaten baldintza-agiri honetan ezarritakoak bezain zorrotzak diren terminoetan. Kontratua Getxoko Udalaren eskura jarriko da eskatze hutsarekin, kontratua badela eta edukia egiaztatzeko.

Beste azpikontratista batzuk sartzen edo aldatzen badira, aldaketa horien guztien berri eman beharko dio esleipendunak Getxoko Udalari. Hala, klausula honetan ezarritako adostasuna emateko baimena izango du Getxoko Udalak. Azken horrek kontratistaren eskaera horri erantzuna eman ezean, datuen kontra dagoela ulertu behar da.

3.10. KONTRATUA EGITEKO BALDINTZA BEREZIAK

SPKLren 202. artikuluan ezarritakoaren arabera, kontratua gauzatzeko baldintza berezi hauek ezartzen dira.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que la adjudicataria acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Ayuntamiento de Getxo, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Ayuntamiento de Getxo no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" la adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento de Getxo, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (datuak@getxo.eus) con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 24 horas.

3.9.2.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que la adjudicataria pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, lo pondrá en conocimiento previo del Ayuntamiento de Getxo, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Ayuntamiento de Getxo decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar lo anterior, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego, su Anexo y a las instrucciones del Ayuntamiento de Getxo.
- Que la adjudicataria y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego y su Anexo, contrato que será puesto a disposición del Ayuntamiento de Getxo a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

La adjudicataria informará al Ayuntamiento de Getxo de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Ayuntamiento de Getxo la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta del Ayuntamiento de Getxo a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

3.10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A los efectos de lo dispuesto por el artículo 202 de la LCSP, se fijan para este contrato las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato.



3.10.1. Kontratua gauzatzeko baldintza bereziak datuen babesaren arloan

Kontratua gauzatzen den bitartean, esleipendunak une oro bete beharko du datuen babesari buruzko estatuko eta Europar Batasuneko araudia, zehazki, honako arau hauek edo haiek ordeztzen dituztenak:

- 14/2019 Errege Lege Dekretua, urriaren 31koa, zeinaren bitartez premiazko neurriak hartzen diren administrazio digitalaren, sektore publikoaren kontratazioaren eta telekomunikazioen esparruan, segurtasun publikoko arrazoiak direla-eta.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa, eta hura garatzeko araudia.
- 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoak babesteari eta datu horien zirkulazio askeari buruzkoa eta 95/46/EE Zuzentaraua (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra) indargabetzen duena.

Betebehar hori ez betetzea, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 211.1.f) artikuluan xedatutakoaren arabera, kontratua suntsiarazteko arrazoi da.

3.10.2. Izaera sozialeko kontratua egiteko baldintza bereziak.

Kontuan hartuta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legearen testu bateginaren martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 20. artikuluen 5.a eta 5.b puntuak, honako hauek aipatzen baitituzte hitzez hitz:

"5.a) Emakumeen eta gizonen berdintasunerako esleipen-irizpideak; baremo osoaren % 5 izango da gutxienez.

5.b) Emakumeen eta gizonen berdintasunarekin lotutako exekuzio-baldintza berezi bat, gutxienez, hizkuntza eta irudi mota guztietan erabilera ez-sexista egitetik harago "

Enpresa lizitatzailleek, beren proposamenak egin eta aurkezten dituztenean, baita kontratuaren indarraldian ere, honakoak bete beharko dituzte:

- Hizkuntza eta irudi inklusiboa, kulturartekoa eta ez-sexista erabiliko dute.
- Estereotipo xenofobo eta diskriminatzaileak gabeko materialak eta jarduerak sortuko dituzte, udalerraren ikuspegi anitza sustatzen dutenak, estereotipo sexistarik gabeak eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzen dutenak.
- Kontratua gauzatzearen ondorioz sortzen diren txosten, idazki, datu-bilketa, estatistika eta abarretan kontuan hartuko dute kulturarteko eta generoko ikuspegia.

3.10.1 Condiciones especiales de ejecución en materia de protección de datos.

La adjudicataria, durante la ejecución del contrato, deberá someterse en todo momento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, más en concreto, a las siguientes normas o a las que las sustituyan:

- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

El incumplimiento de esta obligación, que tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la Ley de Contratos del Sector Público, es causa de resolución del contrato.

3.10.2 Condiciones especiales de ejecución de carácter social

En consideración con el Decreto Legislativo 1/2023 de 16 de marzo, del texto refundido de la Ley para la igualdad de las mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, artículo 20 puntos 5.a y 5.b que citan literal y respectivamente:

"5.a) Criterios de adjudicación para la igualdad de mujeres y hombres, cuya ponderación será al menos del 5% del total del baremo

5.b) Al menos una condición especial de ejecución relacionada con la igualdad de mujeres y hombres, más allá de la de realizar un uso no sexista en todo tipo de lenguaje e imágenes"

Las empresas licitadoras, en la elaboración de sus respectivas propuestas, así como a lo largo de la vigencia del contrato, deberán:

- Harán uso del lenguaje y de la imagen inclusivo e intercultural y no sexista
- Crearán materiales y actividades libres de estereotipos xenófobos y discriminatorios y que promuevan una visión diversa del municipio, así como libres de estereotipos sexistas y que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres.
- Tendrán en cuenta la perspectiva intercultural y de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc., que se deriven de la ejecución del contrato.



Gizonen eta emakumeen arteko **berdintasunari** dagokionez, honako baldintza berezi hauek bete beharko dituzte:

- Egindako jardueretan izandako parte-hartzeari buruzko datuak eta inkesteen emaitzak sexuaren/generoaren aldagaiaren arabera berezita egon beharko dira.
- Gizonen eta emakumeen arteko berdintasun printzipioa bermatuko da kontratua gauzatzera atxikitako erakunde esleipenduneko plantillarentzat, honako hauei dagokienez: prestakuntza, hautaketa, lanbide-sailkapena, arreta, sustapena, ordainsaria, egonkortasuna edo iraunkortasuna, ordezkari-tza, laneko segurtasuna eta osasuna edo lanaldiaren iraupena eta antolamendua.
- Zerbitzuaren erabiltzaileen premiei erantzuteko ordutegiak doituko dituzte, beharrezkoa izanez gero, familia eta lana kontziliatzeko, kontratua betearazteari atxikitako langileen kontziliatio-beharrianak errespetatuta.
- Genero-ikuspegia zeharka sartuko du proiektuaren diseinuan, plangintzan eta gauzatzean.

Esleipendunak baldintza hauek urratzen baditu, kontratazio organoak dagokion espedientearen tramitatu ondoren, 300€-ko (BEZa kanpo) zigorra izango du, urrapen bakoitzeko.

4.- PROPOSAMEN TEKNIKOAK

Proposamen teknikoak beharrezko informazio eta dokumentazio oro jaso beharko du zortzigarren apartatuan "Automatikoki ebaluatu ezin diren irizpideak" adierazitako alderdi oro egiaztatu ahal izateko. Luzerak ezin izango du **40 orrialde baino gehiago izan Arial 10 letra edo tamaina bereko beste batean, aurkezten den lote bakoitzerako. Proposameneko orrialde kopurua 40tik gorakoa bada edo erabilitako letra adierazitakoa baino txikiagoa bada, lehenengo 40 orrialdeak bakarrik baloratuko dira, edo, erabilitako letra txikiagoa bada, 40 orrialdeko baliokidetzat jotzen ditugunak, letra-tamaina egokia erabili izan balute, eta gainerako orrialdeak ez dira aintzat hartuko. Orrialdeen kopurua zenbatze aldera, kontuan hartuko dira aurkeztutako dokumentu eta eranskin guztiak, azala eta aurkibidea izan ezik.**

5.- AURREKONTUA ETA ORDAINTZEKO MODUA

Loteen gehieneko **urteko aurrekontua** hau da:

De manera específica, sobre las condiciones especiales de la ejecución respecto a la **igualdad** entre hombres y mujeres, además :

- Los datos de participación en las actividades desarrolladas y los resultados de las encuestas deberán estar desagregados por la variable sexo/género
- Se garantizará el principio de igualdad entre hombres y mujeres para la plantilla de la entidad adjudicataria adscrita a la ejecución del contrato en cuanto a políticas de formación, selección, clasificación profesional, atención, promoción, remuneración, estabilidad o permanencia, representación, seguridad y salud laboral o duración y ordenación de la jornada laboral.
- Adaptarán los horarios de atención a las necesidades de las personas usuarias del servicio, en caso de ser necesario para la conciliación de la vida familiar y profesional, respetando las necesidades de conciliación del personal adscrito a la ejecución del contrato.
- Incluirá la perspectiva de género de forma transversal en el diseño, planificación y ejecución del proyecto.

El incumplimiento de estas condiciones por parte de la adjudicataria, apreciada por el órgano de contratación tras el correspondiente expediente, conllevará la imposición de una penalidad de 300€ (IVA no incluido) por cada incumplimiento.

4.- PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica deberá contener toda la documentación e información necesaria para acreditar todos los aspectos incluidos en los "criterios evaluables de forma no automática" del apartado 8. Su extensión no podrá superar **40 páginas a letra Arial 10 u otra de tamaño equivalente para cada lote al que se presente. En caso de que el número de páginas de la propuesta supere las 40 o la letra utilizada sea más pequeña que la indicada, se valorarán únicamente las primeras 40 páginas o, en caso de que la letra utilizada sea más pequeña, las que consideremos equivalentes a 40 páginas para el caso en que hubieran utilizado un tamaño de letra correcto, y las restantes páginas no serán consideradas. De cara a computar el número de páginas, se tendrán en cuenta todos los documentos y anexos aportados, excepto la portada y el índice.**

5.- PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto máximo **anual** para cada uno de los lotes será:



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 1. lotea: 127.682,57 € (%21eko BEZ barne);
105.522,79 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 1: 127.682,57 € (21% IVA incluido);
105.522,79 € sin IVA. |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 2. lotea: 67.869,76 € (%21eko BEZ barne);
56.090,71 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 2: 67.869,76 € (21% IVA incluido);
56.090,71 € sin IVA). |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 3. lotea: 43.899,52 € (%21eko BEZ barne);
36.280,60 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 3: 43.899,52 € (21% IVA incluido);
36.280,60 € sin IVA). |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 4. lotea: 89.298 € (%21eko BEZ barne);
73.800 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 4: 89.298 € (21% IVA incluido);
73.800 € sin IVA. |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 5. lotea: 23.878,40 € (%21eko BEZ barne);
19.734,21 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 5: 23.878,40 € (21% IVA incluido);
19.734,21 € sin IVA. |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 6. lotea: 21.780 € (%21eko BEZ barne);
18.000 € BEZik gabe. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 6: 21.780 € (21% IVA incluido);
18.000 € sin IVA. |

Lizitazioko prezioa lizitatzailleek jarriko dute libreaki. Prezioan sartu behar dira zerbitzuari dagozkion jarduera, gastu eta zerga guztiak.

3.4. "Iraupena eta gauatzeko egutegia" apartatuan ezartzen den bezala, **Eskainitako ordu guztiak** zenbatzerakoan, pertsona eta enpresei eskainitako arretaren **zuzeneko lanordua** bakarrik hartuko dira kontuan (banaka edo taldeko aholkularitza eta prestakuntza)

Ez bertaratzeak edo hitzorduak baliogabetzeak egoera jakin batzuetan fakturatu ahal izango dira, aldeaz aurretik justifikatuz gero eta zerbitzuaren ardura duen teknikariaren oniritzia badute.

Hitzordua 24 ordu baino lehen bertan behera uzten bada, ezin da inola ere fakturatu.

Aurreko guztia aintzat hartuta, fakturazioari begira zerbitzu bakoitzaren prezio/ordua adierazi beharko da, BEZa desglosatuta. **Gehieneko prezioa/orduko, aholkularitzarena nahiz prestakuntzarena,** honako hau izango da, lote bakoitzerako:

- | | |
|---|--|
| o 1. lotea: orduko 99,83 €, %21eko BEZ barne;
orduko 82,50 €, %21eko BEZ gabe. | o Lote 1: 99,83€/h (IVA del 21% incluído);
82,50€/h sin IVA |
| o 2. lotea: orduko 91,84 €, %21eko BEZ barne;
orduko 75,90 €, %21eko BEZ gabe. | o Lote 2: 91,84€/h (IVA del 21% incluído);
75,90€/h sin IVA |
| o 3. lotea: orduko 91,84 €, %21eko BEZ barne;
orduko 75,90 €, %21eko BEZ gabe. | o Lote 3: 91,84€/h (IVA del 21% incluído);
75,90€/h sin IVA |
| o 4. lotea: orduko 60,50 euro, %21eko BEZ barne;
orduko 50,00 €, %21eko BEZ gabe. | o Lote 4: 60,50€/h (IVA del 21% incluído);
50,00€/h sin IVA |
| o 5. lotea: orduko 91,84 €, %21eko BEZ barne;
orduko 75,90 €, %21eko BEZ gabe. | o Lote 5: 91,84€/h (IVA del 21% incluído);
75,90€/h sin IVA |
| o 6. lotea: orduko 108,90 € (%21eko BEZa barne);
orduko 90,00 €, BEZ gabe | o Lote 6: 108,90€/h (IVA del 21% incluído);
90,00€/h sin IVA |

Emandako zerbitzuak Udalak hilero ordainduko ditu, faktura jaso eta udal-teknikariek ikus-onetsi ondoren.

Prezioa gauzatze-unitateka (orduak) ezarrita dagoenez, eta kontratua egiteko garaian ordu-kopuru osoa zehatz-mehatz zehazten ez denez, ordu horiek Ekonomia Sustatzeko Arloaren beharren mende daudelako, kontuan hartu behar da benetako beharrak baldintzatzen duela benetako gastua. Beraz, Getxoko

El precio de licitación vendrá libremente determinado por la entidad licitadora y deberá incluir el coste de todas las acciones y todos aquellos gastos e impuestos que el desarrollo de la actividad conlleve.

Tal como se establece en el apartado 3.4. "Duración y calendario de ejecución", el cómputo total de las **horas de servicio prestadas incluye únicamente el trabajo directo** de atención a personas y empresas (asesoramiento individual o grupal y formación).

Las no asistencias o anulaciones de citas podrán ser facturadas, en determinadas situaciones, previa justificación y si cuentan con el visto bueno del técnico/a responsable del servicio.

En caso de anulación de la cita con antelación superior a 24 horas, el tiempo de la misma no será facturable en ningún caso.

Considerando lo anterior, deberá indicarse el precio/hora de cada uno de los servicios de cara a la facturación, desglosando el IVA. El **precio/hora máximo, tanto del asesoramiento como de la formación** será, para cada uno de los lotes:

- **Lote 1:** 99,83€/h (IVA del 21% incluido);
82,50€/h sin IVA
- **Lote 2:** 91,84€/h (IVA del 21% incluido);
75,90€/h sin IVA
- **Lote 3:** 91,84€/h (IVA del 21% incluido);
75,90€/h sin IVA
- **Lote 4:** 60,50€/h (IVA del 21% incluido);
50,00€/h sin IVA
- **Lote 5:** 91,84€/h (IVA del 21% incluido);
75,90€/h sin IVA
- **Lote 6:** 108,90€/h (IVA del 21% incluido);
90,00€/h sin IVA

La forma de pago será mensual por los servicios prestados, tras la presentación de la factura y con el visto bueno del equipo técnico municipal.

Al estar el precio fijado por unidades de ejecución (horas), sin que el número total de horas se defina con exactitud al tiempo de celebrar el contrato, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la área de Promoción Económica, debe tenerse en cuenta que el gasto efectivo está condicionado por las



Udala ez dago behartuta ordu-kopuru jakin bat eskatzera, ezta gastu-aurrekontu osoa gastatzera ere.

6.- KONTRATUA ALDATZEA

Lizitazio honen ondoriozko kontratua edo kontratuak aldatu ahalko dira, eta gehienez hurrengo ehuneko eta urteko ordu kopuru hauetan areagotu ahalko dira, adieraziko diren loteetan:

1. lotea.- Ekintzaileei aholkularitza eta prestakuntza ematea

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

2. lotea. - Txikizkako komertzioari eta ostalaritzari aholkularitza eta prestakuntza ematea

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

3. lotea.- Enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea (txikizkako komertzioa eta ostalaritza izan ezik).

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

4. lotea.- Turismo arloko enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

5. lotea.- Getxoko Udalaren eremu estrategikoetako proiektu eta enpresei aholkularitza eta prestakuntza ematea.

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

6. lotea.- Ekintzailetzarako gaitasunak hobetzeko zerbitzua:

Urtero handitu ahal izango da, gehienez ere **urteko gehieneko aurrekontuaren % 20.**

Aldaketak hitzartuko dira kontuan hartuta, batetik, zerbitzuetan antzemandako premiak eta egindako eskariak; eta bestetik, premia horiei erantzuteko dauden baliabide ekonomikoak. Aldaketak martxan jarri aurretik, Ekonomia Sustapenerako teknikariek txostena egin behar dute; txosten horretan azalduko dute zer premia antzeman diren eta zer baliabide dauden premia horiei erantzuteko. Aldaketa bideratzeko Sektore Publikoko Kontratuen Legeko testu artikulatuan aurreikusitako prozedura jarraituko da.

Aurreikusitako kontratuaren aldaketak eta 1, 2, 3, 4, 5 edota 6. Sailen zenbatekoak handitzea dakartzatenek,

necesidades reales. Por tanto, el Ayuntamiento de Getxo no queda obligado a demandar una determinada cuantía de horas, ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto indicativo.

6.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO

El contrato o contratos a que dé lugar la presente licitación podrá o podrán ser objeto de modificación, incrementándose como máximo en los siguientes porcentajes y número de horas anuales para los lotes que a continuación se indican:

Lote 1.- Asesoramiento y formación a personas emprendedoras:

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual**

Lote 2.- Asesoramiento y formación a comercio minorista y hostelería

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual.**

Lote 3.- Asesoramiento y formación a empresas (excepto comercio minorista y hostelería)

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual.**

Lote 4.- Asesoramiento y formación a empresas turísticas

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual.**

Lote 5.- Asesoramiento y formación a proyectos y empresas de los ámbitos estratégicos del Ayuntamiento de Getxo.

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual.**

Lote 6.- Servicio para la mejora de las competencias emprendedoras

Podrá ser incrementado anualmente en un máximo del **20% del presupuesto máximo anual.**

Las anteriores modificaciones podrán ser acordadas en función de las necesidades demandadas y detectadas de estos servicios y de los recursos económicos disponibles para hacer frente a tales necesidades. Las modificaciones se iniciarán previo informe del personal técnico del área de Promoción Económica, en donde se pongan de manifiesto las necesidades detectadas y la existencia de recursos económicos para acometer tales necesidades. En la tramitación de la modificación se seguirá el procedimiento previsto en la Ley de Contratos del Sector Público, dando audiencia al contratista.

Las modificaciones del contrato previstas y que consistan en un aumento de los importes de los Lotes



aldaketa hori egin den urtean soilik izango du indarraldia, eta kontratuaren bi urteetako bakoitzean aldaketa independente bat egin ahalko da. Kontratua luzatzen bada, luzapena hasierako zenbatekoetan egingo da, aldaketarik gabe, eta berriz ere aldatu ahalko dira luzapenetako bi urteetako bakoitzean horretarako egoera egokiak elkartzen badira.

7.- KONTRATUA GAUZATZEAN EGINDAKO ARAU-HAUSTEAK

1. Lan-ekipoari buruzko ez-betetzeak

Talde konprometitua ez atxikitzea: baldintza-agirietan ezarritako profilak, titulazioak eta esperientzia dituen lantaldea ez izatea, eta hori funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da.

Baimenik ez duten langileak ordeztzea: lantaldeko edozein kide ordezkatzeko Ekonomia Sustapeneko arloaren berariazko eta aurretiazko baimenik gabe, edo profesional berriak eskatutako gaitasun teknikoko baldintzak betetzen ez baditu.

Ekipoaren egonkortasuna ez betetzea: lantaldearen egonkortasuna lortzen ez saiatzea edo urtean hiru aldaketa baino gehiago egitea, arrazoi puntual eta justifikatuak egon gabe, zerbitzuaren funtzionamendu onari eraginez.

Zerbitzua etetea bajengatik: hilabeteko epean ez betetzea langileen bajak (istripuagatik, gaixotasunagatik edo beste arrazoi batzuegatik), eta zerbitzuaren prestazio erregularra eta jarraitua etetea.

2. Erantzuteko epeak ez betetzea (SLA)

Banakako hitzorduen atzerapena (1. lotea): 15 egun balioduneko epea gainditzea ekintzaile batekin banakako hitzordua hartzeko.

Lehen erantzunaren atzerapena (2-6 sortak): enpresa edo proiektu batek planteatutako eskaerari lehen erantzuna emateko 15 egun balioduneko gehieneko epea gainditzea.

Atzerapena prestakuntzarako prestasunean: Udalaren eskaeratik 15 egun balioduneko epean prestakuntza-saio bat egiteko prest ez egotea.

3. Ez-betetzeak dokumentazioan eta erregistroan

Atzerapena tutoretza-aktetan: Banakako tutoretzen idatzizko akta ez egitea hilabete bateko epean, akta egiten denetik zenbatzen hasita.

Hileko memoriak ez aurkeztea: jardueren hileko memoria eta urteko laburpena ez aurkeztea ezarritako formatu eta epeetan.

Atzerapena prestakuntza-txostenetan: prestakuntza-ekintza edo banakako edo taldeko aholkularitza bakoitzaren txostena edo justifikazio-dokumentua (sinadura-orria, orduak kontrolatzeko excela...) ez aurkeztea hilabeteko epean, amaitzen denetik aurrera.

Ez betetzea sinaduren erregistroan: Hilero ez biltzea edo ez entregatzea erabiltzaileek sinatutako

1, 2, 3, 4, 5 y/o 6 tendrán vigencia únicamente durante el año en el que se ejercite dicha modificación, pudiendo realizarse una modificación independiente durante cada uno de los dos años del contrato. En caso de ejercitarse la prórroga del contrato éste se prorrogará por las cantidades iniciales, sin modificar, pudiéndose modificar nuevamente en cada uno de los 2 años de las prórrogas si concurren las circunstancias para ello.

7.- INFRACCIONES EN LA EJECUCION DEL CONTRATO

1. Incumplimientos relativos al Equipo de Trabajo

Falta de adscripción del equipo comprometido: No contar con el equipo de trabajo que reúna los perfiles, titulaciones y experiencia establecidos en los pliegos, lo cual es considerado una obligación contractual esencial.

Sustitución de personal sin autorización: Reemplazar a cualquier miembro del equipo de trabajo sin la autorización expresa y previa del área de Promoción Económica, o que el nuevo profesional no cumpla con las condiciones de solvencia técnica requeridas.

Incumplimiento de la estabilidad del equipo: No procurar la estabilidad del grupo de trabajo o realizar más de tres cambios al año en su composición que no obedezcan a razones puntuales y justificadas, afectando el buen funcionamiento del servicio.

Interrupción del servicio por bajas: No cubrir en el plazo de un mes las bajas de personal (por accidente, enfermedad u otras causas), provocando la interrupción de la prestación regular y continua del servicio.

2. Incumplimientos de los Plazos de Respuesta (SLA)
Demora en citas individuales (Lote 1): Exceder el plazo de 15 días hábiles para concertar una cita individual con una persona emprendedora.

Demora en primera respuesta (Lotes 2 al 6): Superar el plazo máximo de 15 días hábiles para dar una primera respuesta a la demanda planteada por una empresa o proyecto.

Retraso en la disponibilidad para formación: No estar disponible para desarrollar una sesión de formación en el plazo de 15 días hábiles desde la solicitud del Ayuntamiento.

3. Incumplimientos en Documentación y Registro

Retraso en actas de tutoría: No elaborar el acta escrita de las tutorías individuales en el plazo máximo de un mes desde su realización.

Falta de entrega de memorias mensuales: No presentar la memoria mensual de actuaciones y el resumen anual en los formatos y plazos establecidos.

Demora en informes de formación: No entregar el informe o documento justificativo (hoja de firmas, excel de control de horas, ...) de cada acción formativa o asesoramiento individual o grupal en el plazo de un mes tras su finalización.

Incumplimiento en el registro de firmas: No recabar o entregar mensualmente el documento de control de asesoramientos firmado por los usuarios en el plazo



aholkularitzaren kontrol-dokumentua, hilabetea itxi eta 30 egun balioduneko epean. Adjudikaziodunak aholkularitza edo prestakuntza egin izana frogatzen duten dokumentu edo fitxategi guztiak aurkeztu beharko ditu (online edo telefonoz egindakoak barne), dagokion hileko faktura osatu ahal izateko.

4. Operatiboen eta bitartekoen ez-betetzeak

Baliabide material egokirik ez izatea: Zerbitzua behar bezala gauzatzeko beharrezkoak diren ekipamendu informatikoa (eramangarriak Internetekin), material didaktikoa edo online plataformak ez jartzea.

Gutxieneko presentzia-orduetan ez egotea: Sustapen Ekonomikoko Arloak alde aurreko hitzorduekin arreta emateko zehazten dituen udal-bulegoetan fisikoki egoteko orduak ez betetzea.

5. Kontratu-betebeharren beste ez-betetze batzuk

Enpresa esleipendunak bere eskaintzan bere gain hartutako betebeharrak, baldintza teknikoak edo konpromisoak ez betetzea, baldin eta zigor-araubide honetako aurreko ataletan berariaz tipifikatu ez badira, eta arloko teknikariek lizitatzailari ohartarazi ondoren, lizitatzailak ez betetzeari eusten badio, zehapena ezarri ahal izango zaio.

Horren barruan sartzen da, adierazpen gisa eta mugarik gabe, udal-teknikariek ezarritako jarraibideak ez betetzea, Udalaren irudi korporatiboa eta logotipoak oker erabiltzea, edo zabarkeriaz jokatzeari aurrez zehaztu gabeko koordinazio- eta jakinarazpen-lanetan.

Ez-betetze horietako bakoitza kontratazio-organoak balioetsiko du dagokion espedienteaz izapidetu ondoren, interesdunari entzunda, eta, horren ondorioz, kontratuaren urteko aurrekontuaren % 2ko zigorra ezarriko da, BEZik gabe, hautemandako arau-hauste bakoitzeko. Kontzeptu horien edo beste batzuen baturagatik ezarritako zigoren zenbateko osoak ezin izango du gaingitu kontratuaren urteko zenbatekoaren % 50eko muga (BEZik gabe).

8.- **BALORAZIO-IRIZPIDEAK**

Dokumentazioa balorazio-irizpide hauen arabera aurkeztu behar da:

A. Automatikoki ebaluatu daitezkeen irizpideak: gehienez 51 puntu

LOTE GUZTIETARAKO:

Ezohiko edo neurrigabeko balioak

Anormaltasun-presuntzioaren parametro objektibo gisa honako hauek ezartzen dira, onartutako lizitatzaila kopuruaren arabera:

Lizitatzaila bat:

de 30 días hábiles tras el cierre del mes, siendo necesario aportar por el adjudicatario todos los documentos o ficheros probatorios de la realización del asesoramiento o formación (incluyendo las realizadas on-line o por teléfono) para poder conformar la factura del mes correspondiente.

4. Incumplimientos Operativos y de Medios

Falta de medios materiales adecuados: No poner a disposición del servicio el equipamiento informático (portátiles con internet), material didáctico o plataformas online necesarias para la correcta ejecución.

Ausencia en horas de presencia mínima: No cumplir con las horas de presencia física en las dependencias municipales que el área de Promoción Económica pudiera determinar para la atención con cita previa.

5. Otros Incumplimientos de Obligaciones Contractuales

Cualquier otro incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las obligaciones, requisitos técnicos o compromisos asumidos en su oferta que no hayan sido tipificados expresamente en los apartados anteriores de este régimen de penalidades, y que tras haber sido apercibidas por el personal técnico del área al licitante, si este persiste en su incumplimiento, podrá ser objeto de sanción.

Esto incluye, con carácter enunciativo y no limitativo, la falta de observancia de las directrices marcadas por el personal técnico municipal, el uso incorrecto de la imagen corporativa y logotipos del Ayuntamiento, o la negligencia en las tareas de coordinación y reporte no especificadas previamente.

Cada uno de estos incumplimientos, apreciado por el órgano de contratación tras la instrucción del correspondiente expediente con audiencia del interesado, conllevará la imposición de una penalidad equivalente al 2% del presupuesto anual del contrato, IVA excluido, por cada infracción detectada. El importe total de las penalidades impuestas por la suma de estos u otros conceptos no podrá superar el límite del 50% del importe anual del contrato (sin IVA).

8. **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

La forma de presentación de la documentación deberá realizarse según el siguiente criterio de valoración:

A.- Criterios evaluables de forma automática: máximo 51 puntos

PARA TODOS LOS LOTES:

Valores anormales o desproporcionados

Se establecen como parámetros objetivos de presunción de anomalía los siguientes en función del número de licitadores admitidos:

Un licitador:



Cuando la oferta económica sea inferior en más de 25 unidades porcentuales al tipo de licitación y haya obtenido una puntuación en criterios no automáticos puntuación superior al 80% de la puntuación máxima total global de dicho apartado.

Dos licitadores:

Quando concurrán dos licitadores, incurrirá en presunción de anormalidad la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta y haya obtenido en criterios no automáticos puntuación superior al 80% de la puntuación máxima total global de dicho apartado.

Tres licitadores o más:

Cuando la oferta económica sea inferior en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas y la puntuación a criterios no automáticos sea superior al 80% de la puntuación máxima total global de dicho apartado.

LOTE 1

A.1. Oferta Económica

- Hasta 31 puntos

La valoración económica de las ofertas presentadas se realizará sin tener en cuenta el IVA que en cada caso corresponda.

La puntuación máxima contemplada en los pliegos (31 puntos) se da a la mejor oferta aceptada como propuesta válida. Para el resto de las ofertas se utiliza la siguiente fórmula para obtener su puntuación:

*Puntuación máxima*Mejor oferta/Oferta a analizar*

A.2. Presentar dos personas por cada bloque de áreas de gestión descritos en el apartado de solvencia técnica (no se recibe ninguna puntuación en caso de que se presente una única persona ni si se presentan más de dos personas por bloque); máximo de 7,5 puntos, repartidos de la siguiente manera:

- Si presentan 2 personas asesoras en un solo bloque de áreas de gestión: 1,5 puntos
- Si presentan 2 personas asesoras en dos bloques de áreas de gestión: 3 puntos
- Si presentan 2 personas asesoras en tres bloques de áreas de gestión: 4,5 puntos
- Si presentan 2 personas asesoras cuatro bloques de áreas de gestión: 6 puntos
- Si presentan 2 personas asesoras para cada uno de los 5 bloques de áreas de gestión: 7,5 puntos

Nota: Si en vez de 2 se presentaran 3 o más personas asesoras para alguno de los bloques de áreas de gestión, no conseguiría ninguna puntuación por ese bloque. Por ejemplo, si en un bloque de áreas de gestión presenta 3 personas y en los otros cuatro bloques presenta 2 personas a cada uno, recibiría 6 puntos.



Kudeaketa-arlo bakoitzerako zerbitzua emango duten pertsonak zeintzuk izango diren adierazi beharko dute.

A.3. Eskatutako kaudimen teknikoa gainditzea: Arduradunak 500 orduko edo gehiagoko esperientzia badu azken 3 urteetan ekintzaileei aholkularitza ematen, edozein kudeaketa-arlotan: 3,5 puntu

A.3. ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasuna jasota geratu behar da, dagokion puntuazioa eman ahal izateko.

A.4. Berdintasunaren inguruko prestakuntza egiaztatzea: gehienez 5 puntu:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **berdintasunaren arloko prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 5 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

A.5. Zeharkako arloetako prestakuntza egiaztatzea: 4 puntu gehienez:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **garapen jasangarrirako helburuen arloan prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 4 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

Enpresek automatikoki ebaluatu daitezkeen irizpideetan baloratu beharreko alderdi guztiak **egiaztatzeko dokumentazioa** aurkeztu behar dute.

2. eta 3. LOTEAK

A.1. Eskaintza ekonomikoa

- Gehienez 31 puntu.

Deberán indicar quiénes serán las personas que prestarán el servicio para cada una de las áreas de gestión.

A.3. Superar la solvencia técnica exigida: Si la persona responsable tiene experiencia igual o superior a 500 horas en realización, en los últimos 3 años, de asesoramiento a personas emprendedoras, en cualquier área de gestión: 3,5 puntos

Para acreditar la experiencia del apartado A.3., deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.4. Acreditar formación en igualdad: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en materia de igualdad**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

A.5. Acreditar formación en áreas transversales: máximo de 4 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en el ámbito de los ODS**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 4 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

Las empresas deben aportar la **documentación acreditativa** de todos aquellos aspectos a valorar en los criterios evaluables de forma automática.

LOTES 2 y 3

A.1. Oferta Económica

- Hasta 31 puntos



Egindako eskaintzen balorazio ekonomikoa egingo dute, kasu bakoitzean egokia den BEZa kontuan hartu gabe.

Pleguetako gehieneko puntuazioa (31 puntu) emango zaio baliadun proposamentzat onartutako eskaintzarik onenari. Beste eskaintza guztien puntuazioa lortzeko, hurrengo formula hau erabiliko da:

Gehieneko puntuazioa*Eskaintzarik onena/aztertze eskaintza

A.2. Kaudimen teknikoaren apartatuan deskribatutako kudeaketa-arloen bloke bakoitzeko bi pertsona aurkeztea (ez da puntuaziorik jasotzen bloke bakoitzeko pertsona bakarra aurkezten bada, ezta bi pertsona baino gehiago aurkezten badira ere); gehienez 7,5 puntu, honela banatuta:

- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloen bloke bakar batean: 1,25 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloen bi bloketan: 2,5 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloen hiru bloketan: 3,75 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloen lau bloketan: 5 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloen bost bloketan: 6,25 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badituzte kudeaketa-arloetako 6 multzoetako bakoitzerako 7,5 puntu

Oharra: 2 izan beharrean 3 aholkulari edo gehiago aurkezten badira kudeaketa-arloetako blokeren baterako, ez du puntuaziorik lortuko bloke horrengatik. Adibidez, kudeaketa-arloen bloke batean 3 pertsona badaude eta beste bost blokeetako bakoitzean 2, 6,25 puntu jasoko lituzke.

Kudeaketa-arlo bakoitzerako zerbitzua emango duten pertsonak zeintzuk izango diren adierazi beharko dute.

A.3. Eskatutako kaudimen teknikoa gainditzea: Arduradunak 500 ordu baino gehiagoko esperientzia badu azken 3 urteetan dagokion lotearen bezero diren enpresei aholkularitza ematen, edozein kudeaketa-arlotan: 3,5 puntu

A.3. ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek

La valoración económica de las ofertas presentadas se realizará sin tener en cuenta el IVA que en cada caso corresponda.

La puntuación máxima contemplada en los pliegos (31 puntos) se da a la mejor oferta aceptada como propuesta válida. Para el resto de las ofertas se utiliza la siguiente fórmula para obtener su puntuación:

Puntuación máxima*Mejor oferta/Oferta a analizar

A.2. Presentar dos personas por cada bloque de áreas de gestión descritos en el apartado de solvencia técnica (no se recibe ninguna puntuación en caso de que se presente una única persona ni si se presentan más de dos personas por bloque); máximo de 7,5 puntos, repartidos de la siguiente manera:

- o Si presentan 2 personas asesoras en un solo bloque de áreas de gestión: 1,25 puntos
- o Si presentan 2 personas asesoras en dos bloques de áreas de gestión: 2,5 puntos
- o Si presentan 2 personas asesoras en tres bloques de áreas de gestión: 3,75 puntos
- o Si presentan 2 personas asesoras cuatro bloques de áreas de gestión: 5 puntos
- o Si presentan 2 personas asesoras cinco bloques de áreas de gestión: 6,25 puntos
- o Si presentan 2 personas asesoras para cada uno de los 6 bloques de áreas de gestión: 7,5 puntos

Nota: Si en vez de 2 se presentaran 3 o más personas asesoras para alguno de los bloques de áreas de gestión, no conseguiría ninguna puntuación por ese bloque. Por ejemplo, si en un bloque de áreas de gestión presenta 3 personas y en los otros cinco bloques presenta 2 personas a cada uno, recibiría 6,25 puntos.

Deberán indicar quiénes serán las personas que prestarán el servicio para cada una de las áreas de gestión.

A.3. Superar la solvencia técnica exigida: si la persona responsable tiene experiencia superior a 500 horas en realización, en los últimos 3 años, de asesoramiento a empresas cliente del lote correspondiente, en cualquier área de gestión: 3,5 puntos

Para acreditar la experiencia del apartado A.3., deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a



la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.4. Acreditar formación en igualdad: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en materia de igualdad**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

A.5. Acreditar formación en áreas transversales: máximo de 4 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en el ámbito de los ODS**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 4 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

*Las empresas deben aportar la **documentación acreditativa** de todos aquellos aspectos a valorar en los criterios evaluables de forma automática.*

LOTE 4

A.1. Oferta Económica

- Hasta 31 puntos

La valoración económica de las ofertas presentadas se realizará sin tener en cuenta el IVA que en cada caso corresponda.

La puntuación máxima contemplada en los pliegos (31 puntos) se da a la mejor oferta aceptada como propuesta válida. Para el resto de las ofertas se utiliza la siguiente fórmula para obtener su puntuación:

*Puntuación máxima*Mejor oferta/Oferta a analizar*

A.2. Presentar dos personas por cada grupo de programas descrito en el apartado de solvencia técnica (no se recibe ninguna puntuación en caso de que se presente una única persona ni si se presentan más de dos personas por grupo de programas); máximo de 6 puntos, repartidos de la siguiente manera:

- Si presentan 2 personas asesoras en uno solo de los grupos de programas: 2 puntos
- Si se presentan 2 personas asesoras para 2 grupos de programas: 4 puntos



- Hiru programa-taldeetako bakoitzean bi aholkulari aurkezten badira: 6 puntu

Oharra: Bi beharrean, hiru aholkulari edo gehiago aurkezten badira programa-talderen baterako, ez du punturik lortuko programa-talde horrengatik. Adibidez, programa-talde batean hiru pertsona aurkezten badira eta beste bi programa-taldeetan, ordea, bi, 4 puntu lortuko ditu.

Programa-talde bakoitzerako zerbitzua emango duten pertsonak zeintzuk izango diren adierazi beharko dute.

A.3. Eskatutako kaudimen teknikoa gainditzea: arduradunak 500 orduko edo gehiagoko esperientzia badu azken 3 urteetan turismo arloko enpresei aholkularitza ematen, edozein kudeaketa-arlotan: 3 puntu

A.3. ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasuna jasota geratu behar da, dagokion puntuazioa eman ahal izateko.

A.4. Berdintasunaren inguruko prestakuntza egiaztatzea: gehienez 5 puntu:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **berdintasunaren arloko prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 5 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

A.5. Zeharkako arloetako prestakuntza egiaztatzea: 6 puntu gehienez:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **garapen jasangarrirako helburuen arloan prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 3 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat

- Si se presentan 2 personas asesoras para cada uno de los tres grupos de programas: 6 puntos

Nota: Si en vez de 2 se presentaran 3 o más personas asesoras para alguno de los grupos de programas, no conseguiría ninguna puntuación por ese grupo de programas. Por ejemplo, si en un grupo de programas presenta 3 personas y en los otros dos grupos de programas presenta 2 personas a cada uno, recibiría 4 puntos.

Deberán indicar quiénes serán las personas que prestarán el servicio para cada uno de los grupos de programas.

A.3. Superar la solvencia técnica exigida: si la **persona responsable** tiene experiencia igual o superior a 500 horas en realización, en los últimos 3 años, de asesoramiento a empresas turísticas: 3 puntos

Para acreditar la experiencia del apartado A.3., deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.4. Acreditar formación en igualdad: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en materia de igualdad**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

A.5. Acreditar formación en áreas transversales: máximo de 6 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en el ámbito de los ODS**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 3 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número



pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

- Taldeko kide batek gutxienez Kalitate Sistemetako Masterra edo Titulazioa egiaztatzen badu (Q turistikoa, ISO 9001, EFQM): 3 puntu

Enpresek automatikoki ebaluatu daitezkeen irizpideetan baloratu beharreko alderdi guztiak **egiaztatzeko dokumentazioa** aurkeztu behar dute.

5. LOTEA

A.1. Eskaintza ekonomikoa

- Gehienez 31 puntu.

Egindako eskaintzen balorazio ekonomikoa egingo dute, kasu bakoitzean egokia den BEZa kontuan hartu gabe.

Pleguetako gehieneko puntuazioa (31 puntu) emango zaio baliodun proposamentzat onartutako eskaintzarik onenari. Beste eskaintza guztien puntuazioa lortzeko, hurrengo formula hau erabiliko da:

Gehieneko puntuazioa*Eskaintzarik onena/aztertze eskaintza

A.2. Eremu estrategiko bakoitzeko bi pertsona aurkeztea (ez da puntuaziorik jasotzen eremu bakoitzeko pertsona bakarra aurkezten bada, ezta bi pertsona baino gehiago aurkezten badira ere); gehienez 6 puntu, honela banatuta:

- o 2 aholkulari aurkezten badituzte bi eremuetako bakar batean: 3 puntu
- o 2 aholkulari aurkezten badira bi eremuetako bakoitzerako: 6 puntu

Oharra: 2 izan beharrean 3 aholkulari edo gehiago aurkezten badira eremuren baterako, ez du puntuaziorik lortuko eremu horrengatik. Adibidez, eremu batean 3 pertsona badaude eta bestean 2 aurkezten badira, 3 puntu baino ez dira jasoko.

Eremu estrategiko bakoitzerako zerbitzua emango duten pertsonak zeintzuk izango diren adierazi beharko dute.

A.3. Eskatutako kaudimen teknikoa gaingitzea: arduradunak 200 orduko edo gehiagoko esperientzia badu azken 3 urteetan bi eremu estrategikoetako enpresei edo proiektuei aholkularitza ematen: 4 puntu

A.3. ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

- Si al menos un miembro del equipo acredita Master o Titulación en Sistemas de Calidad (Q turística, ISO 9001, EFQM...): 3 puntos

Las empresas deben aportar la **documentación acreditativa** de todos aquellos aspectos a valorar en los criterios evaluables de forma automática.

LOTE 5

A.1. Oferta Económica

- Hasta 31 puntos

La valoración económica de las ofertas presentadas se realizará sin tener en cuenta el IVA que en cada caso corresponda.

La puntuación máxima contemplada en los pliegos (31 puntos) se da a la mejor oferta aceptada como propuesta válida. Para el resto de las ofertas se utiliza la siguiente fórmula para obtener su puntuación:

Puntuación máxima*Mejor oferta/Oferta a analizar

A.2. Presentar dos personas por cada ámbito estratégico (no se recibe ninguna puntuación en caso de que se presente una única persona ni si se presentan más de dos personas por ámbito); máximo de 6 puntos, repartidos de la siguiente manera:

- o Si presentan 2 personas asesoras en uno solo de los dos ámbitos: 3 puntos
- o Si se presentan 2 personas asesoras para cada uno de los 2 ámbitos: 6 puntos

Nota: Si en vez de 2 se presentaran 3 o más personas asesoras para alguno de los ámbitos, no conseguiría ninguna puntuación por ese ámbito. Por ejemplo, si en un ámbito presenta 3 personas y en el otro presenta 2, recibiría únicamente 3 puntos.

Deberán indicar quiénes serán las personas que prestarán el servicio para cada uno de los ámbitos estratégicos

A.3. Superar la solvencia técnica exigida: si la persona responsable tiene experiencia igual o superior a 200 horas en realización, en los últimos 3 años, de asesoramiento a empresas o proyectos de cualquiera de los dos ámbitos estratégicos: 4 puntos

Para acreditar la experiencia del apartado A.3. deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.



Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailerak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzailerak ez den beste enpresa batean egin duelako lana).. Ziurtagiria aurkezteko ezintasuna jasota geratu behar da, dagokion puntuazioa eman ahal izateko.

A.4. Berdintasunaren inguruko prestakuntza egiaztatzea: gehienez 5 puntu:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **berdintasunaren arloko prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 5 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

A.5. Zeharkako arloetako prestakuntza egiaztatzea: 5 puntu gehienez:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **garapen jasagarriko helburuen arloan prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 5 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako hamar orduko blokeak bakarrik baloratuko dira, eta ez da punturik emango ordu kopuru horretara iristen ez bada. Ez dira hainbat pertsonen orduak elkartuko gutxieneko hamar ordu horiek lortu ahal izateko.

Enpresek automatikoki ebaluatu daitezkeen irizpideetan baloratu beharreko alderdi guztiak **egiaztatzeko dokumentazioa** aurkeztu behar dute.

6. LOTEA

A.1. Eskaintza ekonomikoa

- Gehienez 31 puntu.

Egindako eskaintzen balorazio ekonomikoa egingo dute, kasu bakoitzean egokia den BEZa kontuan hartu gabe.

Pleguetako gehieneko puntuazioa (31 puntu) emango zaio baliodun proposamentzat onartutako eskaintzarik onenari. Beste eskaintza guztien puntuazioa lortzeko, hurrengo formula hau erabiliko da:

Gehieneko puntuazioa * Eskaintzarik onena / aztertzeako eskaintza

A.2. Eskatutako kaudimen teknikoa gaingitzea: 4 puntu gehienez.

- o Azken 3 urteetan, **arduradunak** gutxienez **100 orduko prestakuntza** eta/edo aholkularitza eman badie ekintzaileei eta/edo enpresei ekintzailetza-trebetasunei eta horiekin lotutako tresnei: 4 puntu

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.4. Acreditar formación en igualdad: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en materia de igualdad**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

A.5. Acreditar formación en áreas transversales: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en el ámbito de los ODS**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

Las empresas deben aportar la **documentación acreditativa** de todos aquellos aspectos a valorar en los criterios evaluables de forma automática.

LOTE 6

A.1. Oferta Económica

- Hasta 31 puntos

La valoración económica de las ofertas presentadas se realizará sin tener en cuenta el IVA que en cada caso corresponda.

La puntuación máxima contemplada en los pliegos (31 puntos) se da a la mejor oferta aceptada como propuesta válida. Para el resto de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula para obtener su puntuación:

Puntuación máxima * Mejor oferta / Oferta a analizar

A.2. Superar la solvencia técnica exigida: máximo de 4 puntos

- o Si la **persona responsable** ha impartido, en los últimos 3 años, un mínimo de **100 horas** de formación y/o asesoramiento en habilidades emprendedoras/empresariales y herramientas



relacionadas, a personas emprendedoras y/o empresas: 4 puntos

A.2 ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailleak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzaillea ez den beste enpresa batean egin duelako lana). Ziurtagiria aurkezteko ezintasuna jasota geratu behar da, dagokion puntuazioa eman ahal izateko.

A.3. Esperientzia espezifikoa Entrecomp ereduan: gehienez 10 puntu:

Zerbitzua emateko esleitutako pertsonen artean baten batek esperientzia espezifikoa badauka azken hiru urteotan, **Entrecomp** eredua modu praktikoa erabiliz, pertsona ekintzaileekin edo enpresekin: 1 puntu 20 orduko esperientzia bakoitzeko, bai prestakuntza-lanetan, bai aholkularitza-lanetan: 10 puntu gehienez ere.

A.3 ataleko esperientzia egiaztatzeko, egindako zerbitzuak egiaztatzen dituen **ziurtagiria** aurkeztu beharko dute, erakunde kontratatzaileak sinatuta. Ziurtagiriko informazioa ez bada nahikoa beharrezko diren alderdi guztiak egiaztatzeko (adibidez, ez baditu identifikatzen zerbitzua eman duen pertsona, eman den zerbitzu mota edo zerbitzu horrek jomuga duen bezero mota), **erantzukizunpeko adierazpen** batekin osatu beharko da.

Bakarrik onartuko da enpresa lizitatzailleak eta langileak sinatutako **erantzukizunpeko adierazpena** ziurtagiri hori aurkeztea justifikatutako arrazoiengatik ezinezkoa denean (adibidez, lanak egin ziren enpresa edo erakundea ez dagoelako, edo pertsona horrek lizitatzaillea ez den beste enpresa batean egin duelako lana). Ziurtagiria aurkezteko ezintasuna jasota geratu behar da, dagokion puntuazioa eman ahal izateko.

A.4. Berdintasunaren inguruko prestakuntza egiaztatzea: gehienez 5 puntu:

- Taldeko kide batek edo gehiagok **berdintasunaren arloko prestakuntza** jaso dutela egiaztatzen badute: 0,5 puntu taldeko edozein kidek jasotako prestakuntzako 10 orduko, gehieneko kopurua 5 puntu izanik. Pertsona bakoitzak egindako

Para acreditar la experiencia del apartado A.2, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.3. Experiencia específica en el modelo Entrecomp: máximo de 10 puntos:

Si alguna de las personas asignadas a la prestación del servicio tiene experiencia específica, en los últimos 3 años, utilizando de forma práctica el modelo Entrecomp, con personas emprendedoras o empresas: por cada 20 horas de experiencia, tanto en formación impartida como asesoramiento: 1 punto, hasta un máximo de 10 puntos.

Para acreditar la experiencia del apartado A.3, deberán entregar un **certificado acreditativo** de servicios prestados firmado por la entidad contratante. En caso de que la información del certificado no sea suficiente para acreditar todos los aspectos necesarios (por ejemplo, no identifique a la persona que ha prestado el servicio, el tipo de servicio prestado o el tipo de cliente al que va dirigido el mismo), deberá complementarlo con una **declaración responsable**.

Sólo en los casos de imposibilidad de presentación de dicho certificado por causa justificada (por ejemplo, por no existir ya la empresa o la entidad para la cual se realizaron los trabajos, o por haber realizado la persona el trabajo dentro de otra empresa distinta a la licitadora), se admitirá una **declaración responsable** firmada tanto por la empresa licitadora como por la persona trabajadora. Esta imposibilidad de presentación del certificado debe hacerse constar para que pueda otorgarse la puntuación correspondiente.

A.4. Acreditar formación en igualdad: máximo de 5 puntos:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en materia de igualdad**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 5 puntos. Se valorarán



únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

A.5. Acreditar formación en áreas transversales: máximo de 1 punto:

- Si uno o varios miembros del equipo acreditan haber recibido **formación en el ámbito de los ODS**: 0,5 puntos por cada 10 horas de formación recibida por cualquier miembro del equipo, hasta un máximo de 1 punto. Se valorarán únicamente bloques de 10 horas realizados por cada persona, no otorgándose puntuación si no se alcanza ese número de horas. No se combinarán las horas de varias personas para alcanzar ese mínimo de 10.

*Las empresas deben aportar la **documentación acreditativa** de todos aquellos aspectos a valorar en los criterios evaluables de forma automática.*

B.- Criterios evaluables de forma no automática:

PARA TODOS LOS LOTES:

En la valoración de los criterios no automáticos, la mejor propuesta en cada apartado recibirá la puntuación máxima correspondiente al mismo.

PARA EL LOTE 1:

B.1. Metodología práctica de prestación del servicio (hasta 15 puntos)

Se valorará la claridad, concreción y aplicabilidad real de la metodología propuesta para guiar a la persona emprendedora en la definición de su modelo de negocio y análisis de viabilidad.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Describan de forma detallada las **fases del servicio**, con contenido específico en cada una.
- Describan con detalle cómo se trabajará cada uno de los **bloques del Canvas**
- Describan con detalle la metodología para guiar a la persona emprendedora en la construcción de su **análisis económico-financiero** y el contenido del mismo. Se otorgará mayor puntuación a propuestas que incluyan herramientas sencillas, adaptadas a perfiles sin conocimientos previos.
- Expliquen **cómo se desarrolla una sesión tipo** (duración, dinámica, herramientas utilizadas, papel del asesor/a y del/la cliente).
- Aporten ejemplos concretos de **herramientas o plantillas** a utilizar, adaptadas a personas sin experiencia en gestión
- Expliquen la **derivación y coordinación interna** entre las distintas personas que forman parte del equipo de asesoramiento
- Expliquen cómo realizarán la coordinación e **integración** del servicio de asesoramiento



zerbitzuekin nola koordinatuko eta integratuko diren azaltzen dutenak.

Bereziki baloratuko dira metodologia zerbitzuaren hartzaile diren eta kudeaketa-kontuetan profesionalizazio-maila baxua duten **pertsonen** profilera egokitzen dutenak.

Deskribapen generikoak edo teorikoegiak zigortuko dira.

B.2 Inplikazio aktiboaren eta bezeroari ezagutza transferitzearen ikuspegia (gehienez 5 puntu)

Baloratu egingo da zenbateraino bermatzen duen proposamenak pertsona ekintzailea protagonista bihurtuko dela bere negozio-ereduaren definizioan eta bideragarritasun-analisan, bai eta kudeaketa-gaitasunak eskuratzen dituela ere.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- Bezeroa negozio-ereduaren definizioan **inplikatzeko mekanismo zehatzak** definitze dituztenak.
- **Lan-dinamika praktikoak** txertatzen dituztenak.
- **Bezeroa trebatzeko ekintzak** xedatzen dituztenak.
- "Ordezko aholkularitzaren" ikuspegia nola saihestuko den eta **ikaskuntza praktikoa eta autonomia** nola sustatuko den deskribatzen dutenak.
- **Entregagaien** adibideak edo **bezeroaren parte-hartze aktiboa eskatzen duten** eta ordezko aholkularitzaren ikuspegia saihesten duten jardueren adibideak erakusten dituztenak.

B.3 Enpresa-planen eta txostenen kalitatea eta edukia (gehienez 10 puntu)

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- **Enpresa-planaren** egitura eta edukiak deskribatzen dituztenak, bakoitzaren deskribapena barne: gehienez 5 puntu.
- **Pertsona ekintzaileei entregatu beharreko txostenen ereduak edo benetako adibideak** erakusten dituztenak: baloratu egingo dira txostenaren edukia, informazioaren argitasuna eta sintesia, dokumentuaren irudia eta entregatzeko formatu mota: gehienez 5 puntu.
Baloratu egingo da dokumentuak argiak, sintetikoak eta ekintzara bideratuak izatea; **gomendio praktikoak eta aplikagarriak** txertatzea, formulazio generikoak saihestuta; eta zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen egokitatea.

B.4 Jarraipen-sistema (gehienez 5 puntu)

Pertsona ekintzaileen aurrerabideari jarraipena egiten zaiola bermatuko duen jarraipen-sistema egituraturik badago, baloratu egingo da.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

planteado con el resto de servicios ofrecidos por el área de Promoción Económica

Se valorará especialmente la adaptación de la metodología al perfil de las **personas** destinatarias del servicio, caracterizadas por su bajo nivel de profesionalización en la gestión.

Se penalizarán descripciones genéricas o excesivamente teóricas.

B.2. Enfoque de implicación activa y transferencia de conocimiento al cliente (hasta 5 puntos)

Se valorará el grado en que la propuesta garantiza que la persona emprendedora sea protagonista en la definición de su modelo de negocio y en la elaboración del análisis de viabilidad, así como la adquisición de capacidades de gestión.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Definan **mecanismos concretos para implicar al cliente** en la definición del modelo de negocio
- Incorporen **dinámicas prácticas de trabajo**.
- Prevean **acciones orientadas a la capacitación del cliente**.
- Describan cómo se evita un enfoque de "consultoría sustitutiva" y se promueve el **aprendizaje práctico y autónomo**.
- Incluyan ejemplos de **entregables o actividades que requieran participación activa del cliente** y eviten un enfoque de consultoría sustitutiva.

B.3. Calidad y contenido de los planes de empresa e informes (hasta 10 puntos)

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Describan la estructura y contenidos del **plan de empresa**, incluyendo la descripción de cada uno de ellos: hasta 5 puntos
- Incluyan **modelos o ejemplos reales de informes a entregar a las personas emprendedoras**: se valorará el contenido del informe, la claridad y la síntesis de la información, la imagen del documento y el tipo de formato entregable: hasta 5 puntos.
Se valorará que los documentos sean claros, sintéticos y orientados a la acción; incorporen **recomendaciones prácticas y aplicables** evitando formulaciones genéricas; y estén adaptados a las personas destinatarias del servicio.

B.4. Sistema de seguimiento (hasta 5 puntos)

Se valorará la existencia de un sistema estructurado de seguimiento que garantice el seguimiento del progreso de las personas emprendedoras.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:



- **Jarraipen-sistema egituratua** definitzen dutenak (maiztasuna, formatua, edukiak).
- Pertsona ekintzaileei egokitutako **proiektuaren aurrerapen-adierazleak** barnean dituztenak.
- **Lan-plana berrikusteko eta doitzeko** mekanismoak ezartzen dituztenak.
- **Inplementazio-prozesuan nola lagunduko den** zehazten dutenak, gomendioen entregaz gain.

B.5. Zerbitzuaren moldagarritasuna eta pertsonalizazioa (gehienez ere 5 puntu)

Baloratu egingo da aholkularitza profil desberdinetako pertsona ekintzaileetara egokitzeko orduan proposamenak daukan gaitasuna.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- Hainbat esku-hartze maila ezartzen dituztenak, **pertsonaren heldutasun-mailaren edo premien arabera**.
- **Ereduzko egoeren eta egokitutako erantzunen** adibideak erakusten dituztenak.
- Pertsona bakoitzaren premien eta ordu-mugaren arabera ikuspegi malgua bermatzen dutenak.
- **Tokiko pertsona ekintzaileen profilaren benetako testuingurua** ulertzen dutela frogatzen dutenak.

B.6. Zerbitzuaren antolaketa eta ordu-poltsaren kudeaketa (gehienez ere 4 puntu)

Zerbitzuaren antolaketa operatiboaren argitasuna eta eraginkortasuna baloratuko dira.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- **Orduak esleitzeko** prozedura argiak definitzen dituztenak
- Orduen **jarraipena egiteko, kontrolatzeko, erregistratzeko eta justifikatzeko** mekanismoak barne hartzen dituztenak.
- **Udalarekin koordinatzeko eta komunikatzeko sistemak** ezartzeko asmoa dutenak, Ekonomia Sustapena Ataleko talde teknikoa etengabe informatuta egon dadin eskaintzen ari den zerbitzuari buruz.
- Plangintzan **gorabeherak edo doikuntzak kudeatzeko** prozedurak zehazten dituztenak.

B.7. Bideragarritasun erreala detektatzea eta erabakiak hartzea (gehienez ere 5 puntu)

Enpresa adjudikaziodunak pertsona ekintzaileari proiektu ekintzailearen arriskuak, mugak eta bideraezintasun potentziala identifikatzen laguntzeko gaitasuna eta pertsona erabaki informatuak hartzera bideratzeko gaitasuna badauzka, baloratu egingo da.

Honako hauek barne hartzen dituzten proposamenei emango zaizkie puntuak:

- Definan un **sistema estructureado de seguimiento** (frecuencia, formato, contenidos).
- Incluyan **indicadores de avance del proyecto** adaptados a personas emprendedoras.
- Prevean mecanismos de **revisión y ajuste del plan de trabajo**.
- Detallen cómo se realizará el **acompañamiento en la implementación**, más allá de la entrega de recomendaciones.

B.5. Adaptabilidad y personalización del servicio (hasta 5 puntos)

Se valorará la capacidad de la propuesta para adaptar el asesoramiento a distintos perfiles de persona emprendedora.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Contemplan diferentes niveles de intervención según el **grado de madurez o necesidades de la persona**
- Incluyan ejemplos de **situaciones tipo y respuestas adaptadas**.
- Garanticen un enfoque flexible en función de las necesidades y de la limitación de horas por persona.
- Demuestren comprensión del **contexto real del perfil de personas emprendedoras locales**.

B.6. Organización del servicio y gestión de la bolsa de horas (hasta 4 puntos)

Se valorará la claridad y eficacia en la organización operativa del servicio.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Definan procedimientos claros de **asignación de horas**
- Incluyan mecanismos de **seguimiento, control, registro y justificación de horas**.
- Prevean sistemas de **coordinación y comunicación con el Ayuntamiento**, para mantener informado al equipo técnico del área de Promoción Económica de forma permanente del servicio que se está ofreciendo.
- Detallen procedimientos para la **gestión de incidencias** o ajustes en la planificación.

B.7. Detección de viabilidad real y toma de decisiones (hasta 5 puntos)

Se valorará la capacidad de la empresa adjudicataria para ayudar a la persona emprendedora a identificar riesgos, limitaciones y potencial inviabilidad del proyecto emprendedor y para orientar a la persona a tomar decisiones informadas.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas propuestas que incluyan:



- Proiektuaren **bideragarritasun ekonomikoa, komertziala eta operatiboa** ebaluatzeko metodo argiak.
- Pertsona ekintzaileak **arriskuak** antzemateko eta ulertzeko tresnak eta dinamikak.
- Negozio-eredua **doitzen** edo aldaketa esanguratsuak egiten laguntzeko prozedurak
- **Balizko bideraezintasuna komunikatzeko** eta erabaki informatuak hartzeko tresnak eta adibide zehatzak.

Oro har:

Proposatutako metodologiaren benetan aplikatu daitekeela frogatzen duten tresnen, txantiloien, txostenen edo kasu praktikoen adibide zehatzak eduki beharko dituzte lizitatuak beren proposamen teknikoan.

Puntuak esleitzeko, xehetasun-maila, argitasuna, barne-koherentzia, proposamenaren bideragarritasuna eta zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen profila nola egokitzen den hartuko dira kontuan, eta bereziki baloratuko da proposatutako metodologia praktikan aplikatzeko adibide zehatzak, tresnak eta ebidentziak sartzea. Elementu horiek falta badira edo generiko gertatzen badira, kasuan kasuko irizpideetan puntuazioa nabarmen murriztea ekar dezake.

Udalak **lizitazio prozesutik baztertuko ditu** B.1., B.3. eta B.7., ataletan automatikoki ebaluatu ezin diren irizpideen balorazioen baturan, pleguetan aurreikusia, atal horien baturarako ezarritako gehieneko puntuazioaren ehuneko berrogeita hamarrera iristen ez diren eskaintzak.

2-5. LOTEETARAKO:

B.1 Zerbitzua emateko metodologia praktikoa (gehienez 15 puntu)

Aholkularitza-zerbitzua emateko proposatu den metodologia zeinen argia, zehatza eta aplikagarria den baloratuko da.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- Zerbitzuaren faseak zehatz-mehatz deskribatzen dituztenak, fase bakoitzean eduki espezifikoak dutela.
- **Ereduzko saio bat nola garatzen den** azaltzen dutenak (iraupena, dinamika, erabilitako tresnak, aholkulariaren eta bezeroaren zeregina).
- **Jarduketan adibide zehatzak** sartu dituztenak (ez deskribapen generikoak edo teorikoak).
- Erabili beharreko **tresnen edo txantiloien** adibide zehatzak ematen dituztenak.
- **Enpresa-eskualdaketa**ren ustezkoetan gauzatzen den lan-prozedura deskribatzen dutenak (funtzio hori esleitura duten loteetan)
- Aholkularitza-taldea osatzen duten pertsonen arteko **deribazioa** eta **barne-koordinazioa** azaltzen dituztenak
- Planteatutako aholkularitza-zerbitzua Ekonomia Sustapena Atalak eskaintzen dituen gainerako

- Métodos claros para evaluar la **viabilidad económica, comercial y operativa** del proyecto.
- Herramientas y dinámicas para que la persona emprendedora detecte y comprenda los **riesgos**.
- Procedimientos para ayudar a **ajustar** el modelo de negocio o realizar cambios significativos
- Herramientas y ejemplos concretos de **comunicación de la potencial inviabilidad** y toma de decisiones informadas.

A nivel global:

Las licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica ejemplos concretos de herramientas, plantillas, informes o casos prácticos que evidencien la aplicación real de la metodología propuesta.

Para la asignación de las puntuaciones, se tendrá en cuenta el grado de detalle, claridad, coherencia interna, viabilidad de la propuesta y su adecuación al perfil de las personas destinatarias del servicio, valorándose especialmente la inclusión de ejemplos concretos, herramientas y evidencias de aplicación práctica de la metodología propuesta. La ausencia de estos elementos, o su carácter meramente genérico, podrá suponer una minoración significativa de la puntuación en los criterios correspondientes.

El Ayuntamiento **excluirá del proceso de licitación** a aquellas ofertas que en la suma de las valoraciones de los criterios evaluables de forma no automática en los apartados B.1., B.3. y B.7., no alcancen el cincuenta por ciento de la puntuación máxima prevista en los pliegos para la suma de dichos apartados.

PARA LOS LOTES 2 A 5

B.1. Metodología práctica de prestación del servicio (hasta 15 puntos)

Se valorará la claridad, concreción y aplicabilidad real de la metodología propuesta para la prestación del servicio de asesoramiento.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Describan de forma detallada las **fases del servicio**, con contenido específico en cada una.
- Expliquen **cómo se desarrolla una sesión tipo** (duración, dinámica, herramientas utilizadas, papel del asesor/a y del/la cliente).
- Incluyan **ejemplos concretos de actuaciones** (no descripciones genéricas o teóricas).
- Aporten ejemplos concretos de **herramientas o plantillas** a utilizar.
- Describan el procedimiento de trabajo en los casos de **transmisión empresarial** (en los lotes en que tengan asignada esta función)
- Expliquen la **derivación y coordinación interna** entre las distintas personas que forman parte del equipo de asesoramiento
- Expliquen cómo realizarán la **coordinación e integración** del servicio de asesoramiento



zerbitzuekin nola koordinatuko eta integratuko diren azaltzen dutenak.

Bereziki baloratuko dira metodologia zerbitzuaren hartzaile diren eta kudeaketa-kontuetan profesionalizazio-maila baxua duten enpresen profilera egokitzen dutenak.

Deskribapen generikoak edo teorikoegiak zigortuko dira.

B.2 Inplikazio aktiboaren eta bezeroari ezagutza transferitzearen ikuspegia (gehienez 5 puntu)

Proposamenak zerbitzuaren hartzaile diren enpresen parte-hartze aktiboa eta kudeaketa-gaitasunen eskuratzeari zentzuzko sustatzen dituen baloratuko da.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- Diagnostikoa, erabakiak hartzean eta neurriak egikaritzean bezeroa **inplikatzeko mekanismo zehatzak** definitzen dituztenak.
- **Lankidetzaren dinamikak** txertatzen dituztenak.
- **Bezeroa trebatzeko ekintzak** xedatzen dituztenak.
- "Ordezko aholkularitzaren" ikuspegia nola saihestuko den eta **ikaskuntza praktikoa eta autonomia** nola sustatuko den deskribatzen dutenak.
- **Entregagaien** adibideak edo **bezeroaren parte-hartze aktiboa eskatzen duten** eta ordezko aholkularitzaren ikuspegia saihesten duten jardueren adibideak erakusten dituztenak.

B.3 Diagnostikoen, lan-planen eta txostenen kalitatea eta edukia (gehienez 15 puntu)

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- **Diagnostikoen eduki zehatza** zehazten dutenak (egiteko modua, analisi-arloak, adierazleak, analisi-tresnak, ondorioen txosteneko informazioa): gehienez 5 puntu.
- **Lan-planen** egitura deskribatzen dutenak, ekintzen lehentasuna, egutegia eta erantzukizunen esleipena barne: gehienez 5 puntu.
- **Enpresei entregatu beharreko txostenen ereduak edo benetako adibideak** erakusten dituztenak: baloratu egingo dira txostenaren edukia, informazioaren argitasuna eta sintesia, dokumentuaren irudia eta entregatzeko formatu mota: gehienez 5 puntu.

Baloratu egingo da dokumentuak argiak, sintetikoak eta ekintzara bideratuak izatea; **gomendio praktikoa eta aplikagarria** txertatzea, formulazio generikoak saihestuta; eta zerbitzuaren hartzaile diren enpresei egokিতa egotea.

planteado con el resto de servicios ofrecidos por el área de Promoción Económica.

Se valorará especialmente la adaptación de la metodología al perfil de las empresas destinatarias del servicio, caracterizadas por su reducido tamaño y bajo nivel de profesionalización en la gestión.

Se penalizarán descripciones genéricas o excesivamente teóricas.

B.2. Enfoque de implicación activa y transferencia de conocimiento al cliente (hasta 5 puntos)

Se valorará el grado en que la propuesta fomenta la participación activa de las empresas destinatarias del servicio y la adquisición de capacidades de gestión.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Definan **mecanismos concretos para implicar al cliente** en el diagnóstico, toma de decisiones y ejecución de medidas.
- Incorporen **dinámicas de trabajo colaborativas**
- Prevean **acciones orientadas a la capacitación del cliente**.
- Describan cómo se evita un enfoque de "consultoría sustitutiva" y se promueve el **aprendizaje práctico y autónomo**.
- Incluyan ejemplos de **entregables o actividades que requieran participación activa del cliente** y eviten un enfoque de consultoría sustitutiva.

B.3. Calidad y contenido de los diagnósticos, planes de trabajo e informes (hasta 15 puntos)

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Detallen el **contenido concreto de los diagnósticos** (forma de realización, áreas de análisis, indicadores, herramientas de análisis, información del informe de conclusiones): hasta 5 puntos
- Describan la estructura de los **planes de trabajo**, incluyendo priorización de acciones, calendario y asignación de responsabilidades: hasta 5 puntos
- Incluyan **modelos o ejemplos reales de informes a entregar a las empresas**: se valorará el contenido del informe, la claridad y la síntesis de la información, la imagen del documento y el tipo de formato entregable: hasta 5 puntos

Se valorará que los documentos sean claros, sintéticos y orientados a la acción; incorporen **recomendaciones prácticas y aplicables** evitando formulaciones genéricas; y estén adaptados a las empresas destinatarias del servicio.





Oro har: Proposatutako metodologiaren benetan aplikatu daitekeela frogatzen duten tresnen, txantiloien, txostenen edo kasu praktikoaren adibide zehatzak eduki beharko dituzte lizitatuzaileek beren proposamen teknikoan.

Puntuak esleitzeko, xehetasun-maila, argitasuna, barne-koherentzia, proposamenaren bideragarritasuna eta zerbitzuaren hartzaile diren enpresen profilerak nola egokitzen den hartuko dira kontuan, eta bereziki baloratuko da proposatutako metodologia praktikan aplikatzeko adibide zehatzak, tresnak eta ebidentziak sartzea. Elementu horiek falta badira edo generiko gertatzen badira, kasuan kasuko irizpideetan puntuazioa nabarmen murriztea ekar dezake.

Udalak **lizitazio prozesutik baztertuko ditu** B.1. eta B.3., ataletan automatikoki ebaluatu ezin diren irizpideen balorazioen baturan, pleguetan aurreikusia, atal horien baturarako ezarritako gehieneko puntuazioaren ehuneko berrogeita hamarrera iristen ez diren eskaintzak.

6. LOTERAKO:

B.1 Zerbitzua emateko metodologia praktikoa (gehienez 25 puntu)

Zerbitzua emateko proposatu den metodologia zeinen argia, zehatza eta aplikagarria den baloratuko da.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- **Zerbitzuaren faseak** zehatz-mehatz deskribatzen dituztenak, fase bakoitzeko edukia espezifikatuta eta baliatuko den metodologia praktikoa eta esperientziala adierazita.
- **Hasierako** egoera ezagutzeko eta **bete beharreko helburuak** zehazteko xedez **Entrecomp eredia** nola aplikatzen duten deskribatzen dutenak.
- Prestakuntza eta planteatutako aholkularitza uztartuz pertsonengan **aldaketa nola lortu** azaltzen dutenak.
- **Ereduzko saio bat, aholkularitzakoa nahiz prestakuntzakoa, nola garatzen den** azaltzen dutenak (iraupena, dinamika, erabilitako tresnak, aholkulariaren eta bezeroaren zeregina).
- **Jarduketan adibide zehatzak** sartu dituztenak (ez deskribapen generikoak edo teorikoak).
- Hainbat esku-hartze maila eta **ibilbide** ezartzen dituztenak, **pertsonaren heldutasun-mailaren edo premien ibilbidea arabera**; baloratu egingo da:
 - hainbat zailtasun-mailatarako ibilbideak aurkeztea;
 - horietako bakoitzerako **eduki espezifiko**en zehaztasun-maila
- Erabili beharreko **tresnen edo txantiloien** adibide zehatzak ematen dituztenak.
- Planteatutako zerbitzua Ekonomia Sustapena Atalak eskaintzen dituen gainerako zerbitzuekin nola

A nivel global: Las licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica ejemplos concretos de herramientas, plantillas, informes o casos prácticos que evidencien la aplicación real de la metodología propuesta.

Para la asignación de las puntuaciones, se tendrá en cuenta el grado de detalle, claridad, coherencia interna, viabilidad de la propuesta y su adecuación al perfil de las empresas destinatarias del servicio, valorándose especialmente la inclusión de ejemplos concretos, herramientas y evidencias de aplicación práctica de la metodología propuesta. La ausencia de estos elementos, o su carácter meramente genérico, podrá suponer una minoración significativa de la puntuación en los criterios correspondientes.

El Ayuntamiento **excluirá del proceso de licitación** a aquellas ofertas que en la suma de las valoraciones de los criterios evaluables de forma no automática en los apartados B.1. y B.3, no alcancen el cincuenta por ciento de la puntuación máxima prevista en los pliegos para la suma de dichos apartados.

PARA EL LOTE 6:

B.1. Metodología práctica de prestación del servicio (hasta 25 puntos)

Se valorará la claridad, concreción y aplicabilidad real de la metodología propuesta para la prestación del servicio.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Describan de forma detallada las **fases del servicio**, con el contenido específico de cada una y la metodología práctica y experiencial a emplear.
- Describan la aplicación del **modelo Entrecomp** para conocer la situación de **partida** y determinar los **objetivos a cumplir**
- Expliquen **cómo lograr el cambio** en las personas a través de la conjunción entre la formación y el asesoramiento planteado
- Expliquen **cómo se desarrolla una sesión tipo, tanto de asesoramiento como de formación** (duración, dinámica, herramientas utilizadas, papel del asesor/a y del/la cliente).
- Incluyan **ejemplos concretos de actuaciones** (no descripciones genéricas o teóricas).
- Contemplen diferentes niveles de intervención y **diferentes itinerarios** según el **grado de madurez o necesidades de la persona**; se valorará:
 - el que se presenten itinerarios para distintos niveles de dificultad;
 - el nivel de concreción de los **contenidos específicos** para cada uno
- Aporten ejemplos concretos de **herramientas o plantillas** a utilizar.
- Expliquen cómo realizarán la coordinación e **integración** del servicio planteado con el resto de



servicios ofrecidos por el área de Promoción Económica

Se valorará especialmente la adaptación de la metodología al perfil de las **personas emprendedoras y empresas destinatarias del servicio**, caracterizadas por su reducido tamaño y bajo nivel de profesionalización en la gestión, así como la utilización de una **metodología práctica y experiencial**.

Se penalizarán descripciones genéricas o excesivamente teóricas.

B.2. Calidad y contenido de los diagnósticos, planes de trabajo e informes (hasta 15 puntos)

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Detallen el **contenido concreto de los diagnósticos** de la situación de partida: hasta 5 puntos
- Describan la estructura de los **planes de trabajo**: hasta 5 puntos
- Incluyan **modelos o ejemplos reales de informes a entregar a las personas participantes**: se valorará el contenido del informe, la claridad y la síntesis de la información, la imagen del documento y el tipo de formato entregable: hasta 5 puntos

Se valorará que los documentos sean claros, sintéticos y orientados a la acción; incorporen **recomendaciones prácticas y aplicables**, evitando formulaciones genéricas; y estén adaptados a las **personas empleadoras y empresas destinatarias del servicio**.

B.3. Sistema de seguimiento y medición de resultados (hasta 5 puntos)

Se valorará la existencia de un sistema estructurado de seguimiento que garantice la asimilación efectiva de las mejoras y el seguimiento del progreso de las personas participantes.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Definan un **sistema estructurado de seguimiento** (frecuencia, formato, contenidos).
- Incluyan **indicadores de avance o resultados** adaptados a personas emprendedoras y microempresas.
- Prevean mecanismos de **revisión y ajuste del plan de trabajo**.
- Detallen cómo se realizará el **acompañamiento en la implementación**, más allá de la entrega de recomendaciones.
- Incorporen herramientas sencillas que permitan a las **personas emprendedoras y empresas destinatarias del servicio** realizar el **seguimiento de su progreso**.

B.4 Zerbitzuaren antolaketa eta ordu-poltsaren kudeaketa (gehienez ere 4 puntu)

Zerbitzuaren antolaketaren argitasuna eta eraginkortasuna baloratuko dira.

Honako proposamen hauei emango zaizkie puntuak:

- **Orduak esleitzeko eta jardun-arloak lehenesteko** prozedura argiak definitzen dituztenak.
- Orduak **kontrolatzeko, erregistratzeko eta justifikatzeko** mekanismoak barne hartzen dituztenak.
- **Udalarekin koordinatzeko eta komunikatzeko sistemak** ezartzeko asmoa dutenak, Ekonomia Sustapena Ataleko talde teknikoa etengabe informatuta egon dadin eskaintzen ari den zerbitzuari buruz.
- Plangintzan **gorabeherak edo doikuntzak kudeatzeko** prozedurak zehazten dituztenak.

Oro har: Proposatutako metodologiaren benetan aplikatu daitekeela frogatzen duten tresnen, txantiloien, txostenen edo kasu praktikoen adibide zehatzak eduki beharko dituzte lizitatuzaileek beren proposamen teknikoan.

Puntuak esleitzeko, xehetasun-maila, argitasuna, barne-koherentzia, proposamenaren bideragarritasuna eta zerbitzuaren hartzaille diren pertsona ekintzaileen eta enpresen profilerak nola egokitzen den hartuko dira kontuan, eta bereziki baloratuko da proposatutako metodologia praktikan aplikatzeko adibide zehatzak, tresnak eta ebidentziak sartzea. Elementu horiek falta badira edo generiko gertatzen badira, kasuan kasuko irizpideetan puntuazioa nabarmen murriztea ekar dezake.

Udalak lizitazio prozesutik baztertuko ditu B.1. eta B.2., ataletan automatikoki ebaluatu ezin diren irizpideen balorazioen baturan, pleguetan aurreikusia, atal horien baturarako ezarritako gehieneko puntuazioaren ehuneko berrogeita hamarrera iristen ez diren eskaintzak.

GETXOKO UDALAK EZ DU ERANTZUKIZUNIK

Getxoko Udala enpresa kontratistak egindako jardueretatik kanpo geratuko da, eta harentzat ez da inolako lan-harremanik sortuko, ez eta bestelako jarduerarik ere; beraz, Getxoko Udala salbuetsita geratuko da esleipendunak egindako jardueraren ondoriozko erantzukizunetik.

Getxon, 2026ko abuztuaren 20an

B.4 Organización del servicio y gestión de la bolsa de horas (hasta 4 puntos)

Se valorará la claridad y eficacia en la organización del servicio.

Se otorgará puntuación a aquellas propuestas que:

- Definan procedimientos claros de **asignación de horas y priorización de áreas de actuación**.
- Incluyan mecanismos de **control, registro y justificación de horas**.
- Prevean sistemas de **coordinación y comunicación con el Ayuntamiento**, para mantener informado al equipo técnico del área de Promoción Económica de forma permanente del servicio que se está ofreciendo.
- Detallen procedimientos para la **gestión de incidencias** o ajustes en la planificación.

A nivel global: Las licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica ejemplos concretos de herramientas, plantillas, informes o casos prácticos que evidencien la aplicación real de la metodología propuesta.

Para la asignación de las puntuaciones, se tendrá en cuenta el grado de detalle, claridad, coherencia interna, viabilidad de la propuesta y su adecuación al perfil de las personas emprendedoras y empresas destinatarias del servicio, valorándose especialmente la inclusión de ejemplos concretos, herramientas y evidencias de aplicación práctica de la metodología propuesta. La ausencia de estos elementos, o su carácter meramente genérico, podrá suponer una minoración significativa de la puntuación en los criterios correspondientes.

El Ayuntamiento **excluirá del proceso de licitación** a aquellas ofertas que en la suma de las valoraciones de los criterios evaluables de forma no automática en los apartados B.1. y B.2, no alcancen el cincuenta por ciento de la puntuación máxima prevista en los pliegos para la suma de dichos apartados.

EXENCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE GETXO.-

El Ayuntamiento de Getxo será ajeno a las actividades realizadas por la empresa contratista, no derivándose para él ninguna relación laboral ni de ningún otro tipo de las actividades que se desarrollen, quedando, por lo tanto, el Ayuntamiento de Getxo exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la actividad desarrollada por la adjudicataria.

En Getxo, a 20 de agosto de 2026



ANEXO 1 - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

D./Dña., con D.N.I., en nombre y representación de....., C.I.F....., empresa adjudicataria del contrato de los SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN A PERSONAS EMPRENDEDORAS Y EMPRESAS – LOTE..... de GETXOKO UDALA -AYUNTAMIENTO DE GETXO con número de expediente 6584, en adelante ENCARGADA DE TRATAMIENTO

DECLARA

1.- Que los servidores y los servicios asociados a los mismos que se utilizarán para la ejecución del contrato referenciado en el expediente anteriormente indicado es:

UBICACIÓN DE SERVIDORES

Servidores municipales del Ayuntamiento de Getxo

2.- Que asume las siguientes instrucciones que GETXOKO UDALA - AYUNTAMIENTO DE GETXO le remite, en relación al tratamiento de datos personales y que asume las funciones y obligaciones de ENCARGADA DEL TRATAMIENTO conforme a las siguientes especificaciones:

“TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Colectivos

Los colectivos de interesados/as y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso la entidad adjudicataria son:

CATEGORÍAS DE PERSONAS INTERESADAS

X CIUDADANÍA
X PERSONAS REPRESENTANTES LEGALES
X PERSONAS DE CONTACTO
X PERSONAS SOLICITANTES
X PERSONAS BENEFICIARIAS
X PERSONAS INMIGRANTES
X OTROS COLECTIVOS (INDICAR): PERSONAL AUTÓNOMO O PROFESIONAL



Categorías de Datos tratados

La entidad adjudicataria podrá tratar la siguiente información personal:

Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
☒ D.N.I./N.I.F./NIE/NÚMERO PASAPORTE ☒ NOMBRE ☒ APELLIDOS ☒ DIRECCION POSTAL ☒ CORREO ELECTRÓNICO ☒ TELEFONO ☒ IMAGEN (FOTOGRAFÍAS O VIDEOS) ☒ REDES SOCIALES (PERFIL TWITTER, FACEBOOK, INSTAGRAM, ENTRE OTROS) ☒ SEXO ☒ NACIONALIDAD ☒ LUGAR DE NACIMIENTO ☒ FECHA NACIMIENTO ☒ EDAD ☒ DATOS DE FORMACIÓN (TÍTULOS ACADÉMICOS, DIPLOMAS, ENTRE OTROS) ☒ EXPERIENCIA O HISTORIAL PROFESIONAL ☒ PROFESIÓN ☒ PUESTO DE TRABAJO O CATEGORÍA PROFESIONAL ☒ LICENCIAS, PERMISOS O AUTORIZACIONES ☒ ECONOMICOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS (DATOS BANCARIOS, CUENTA CORRIENTE, NÚMERO DE TARJETA, DATOS SOBRE TRIBUTOS, SUELDOS, SUBSIDIOS, ENTRE OTROS) ☒ DATOS DE INFORMACIÓN COMERCIAL (ACTIVIDADES, NEGOCIOS, ENTRE OTROS) ☒ DATOS SOBRE TRANSACCIONES (BIENES O SERVICIOS OFERTADOS POR EL INTERESADO, BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS POR EL INTERESADO, ENTRE OTROS) ☒ CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS: DATOS DE SALUD

Procedimientos o sistemas de tratamiento:

☒ Automatizado (Total o parcial)

☒ No automatizado (manual)

Elementos de tratamiento

OPERACIONES DE TRATAMIENTO
☒ Recogida (captura de datos) ☒ Registro (grabación) ☒ Estructuración ☒ Modificación ☒ Consulta



Destino de los datos:

Toda la información de las personas y empresas destinatarias del servicio obtenida y generada durante la prestación del mismo será registrada en el sistema de información municipal, no pudiendo la empresa adjudicataria guardar en sus equipos o servidores ningún dato personal de las personas o empresas destinatarias del servicio. De cualquiera de las maneras, en cumplimiento del artículo 28.3g) del RGPD UE 2016/679 del Parlamento europeo, la entidad que resulte adjudicataria se obliga a devolver a GETXOKO UDALA –AYUNTAMIENTO DE GETXO los datos personales y, en su caso, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación, sin conservar copia alguna.

Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad a implantar serán las establecidas en el artículo 32 del RGPD UE 2016/679 del Parlamento europeo, y en particular las que resulten necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos, de acuerdo con las instrucciones y criterios de seguridad de GETXOKO UDALA - AYUNTAMIENTO DE GETXO. Todo ello de conformidad con las previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Estas medidas de seguridad, en lo que corresponde al equipamiento informático que se utilice para la conexión al Sistema de Información Municipal, se concretan en los siguientes puntos:

- La adjudicataria del servicio velará por el correcto funcionamiento del equipamiento informático de su propiedad utilizado para conectarse remotamente a la red corporativa del Ayuntamiento de Getxo. Dentro de dicho equipamiento se incluyen las tablets, smartphones, portátiles y equipos de sobremesa propiedad del mismo.
- La adjudicataria realizará las acciones necesarias en su equipamiento para evitar posibles incidentes de seguridad, siendo responsable de todos aquellos incidentes causados por la introducción de software malicioso desde los mismos y que afecten directa o indirectamente al sistema de información del Ayuntamiento de Getxo. Para tal fin, independientemente del sistema operativo utilizado, deberá poder acreditar si así se le requiriese, y en relación directa con el presente contrato, las siguientes buenas prácticas en los dispositivos utilizados para el acceso remoto:
 - Disponer del sistema operativo actualizado, especialmente en máquinas Windows,
 - Tener activado y actualizado un cortafuegos (el propio del sistema operativo u otro),
 - Disponer de un antivirus de última generación que le proteja tanto en su navegación web, servicio de correo y sistema operativo, realizando escaneos periódicos completos del disco (al menos 1 semanal/quincenal); esto es especialmente importante en equipos portátiles y de sobremesa Windows o Linux,
 - Establecer periodos de tiempo breves para los bloqueos de pantalla, a fin de evitar el acceso no autorizado, ante la ausencia o inactividad del usuario.
 - Establecer contraseña(s) de acceso al equipo de la suficiente complejidad, rotándola (cambiándola) al menos 3 veces al año.



1. ERANSKINA: "DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA"

DATU PERTSONALEN TRATAMENDURAKO ERANTZUKIZUNPEKO ADIERAZPENA

..... jaunak/andreak (NAN:), ... enpresaren (IFK:) izenean eta hura ordezkatzuz, zeina GETXOKO UDALAREN PERTSONA EKINTZAILEEI ETA ENPRESEI AHOLKULARITZA ETA PRESTAKUNTZA EMATEKO ZERBITZUAK - LOTEAK kontratuaren enpresa adjudikazioduna baita 6.584 zenbakidun espedientearen eta zeina aurrerantzean TRATAMENDUAREN ARDURADUNA izango baita,

ADIERAZTEN DU:

1.- Lehen aipatutako espedientearen jasotako kontratua gauzatzeko erabiliko direnei lotuta dauden zerbitzari eta zerbitzuak honako hauek dira:

ZERBITZARIEN KOKAPENA

Getxoko Udaleko udal-zerbitzariak

2.- GETXOKO UDALAK datu pertsonalen tratamenduari buruz emandako jarraibideak beteko ditu eta bere gain hartuko ditu TRATAMENDUAREN ARDURADUNAREN zereginak eta betebeharrak, honako xehetasun hauekin:

"DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA"

Taldekoak

Erakunde adjudikaziodunak tratatzeko erabil ditzakeen interesdunen taldeak eta datu pertsonalak hauek dira:

INTERESDUNEN KATEGORIAK

X HERRITARRAK

X LEGEZKO ORDEZKARIAK

X HARREMANETARAKO PERTSONAK

X ESKATZAILEAK

X ONURADUNAK

X ETORKINAK

X BESTE TALDE BATZUK (ADIERAZI): LANGILE AUTONOMOAK EDO PROFESIONALAK



Datu pertsonalen kategoriak

Erakunde adjudikaziodunak honako informazio pertsonal hau tratatu ahalko du:

Eskuratu daitezkeen tratatutako datu pertsonalak
☒ NAN/IFZ/AIZ/PASAPORTE ZENBAKIA
☒ IZENA
☒ ABIZENAK
☒ POSTA-HELBIDEA
☒ HELBIDE ELEKTRONIKOA
☒ TELEFONO-ZENBAKIA
☒ IRUDIA (ARGAZKIAK EDO BIDEOAK)
☒ SARE SOZIALAK (TWITTER, FACEBOOK, INSTAGRAM PROFILAK, BESTEAK BESTE)
☒ SEXUA
☒ NAZIONALITATEA
☒ JAIOTERRIA
☒ JAIOTEGUNA
☒ ADINA
☒ PRESTAKUNTZA-DATUAK (TITULU AKADEMIKOAK, DIPLOMAK, BESTEAK BESTE)
☒ ESPERIENZIA EDO HISTORIAL PROFESIONALA
☒ OGIBIDEA
☒ LANPOSTUA EDO KATEGORIA PROFESIONALA
☒ LIZENTZIAK ETA BAIMENAK
☒ EKONOMIKOAK, FINANTZARIOAK ETA ASEGURUETAKOAK (BANKUETAKO DATUAK, KONTU KORRONTEA, TXARTEL-ZENBAKIA, ZERGEI, SOLDATEI ETA LAGUNTZEI BURUZKO DATUAK, BESTEAK BESTE)
☒ MERKATARITZAKO INFORMAZIO-DATUAK (JARDUERAK, NEGOZIOAK, BESTEAK BESTE)
☒ TRANTSAKZIOEI BURUZKO DATUAK (INTERESDUNAK ESKAINTZEN DITUEN ONDASUNAK EDO ZERBITZUAK, INTERESDUNAK JASOTZEN DITUEN ONDASUNAK EDO ZERBITZUAK, BESTEAK BESTE)
☒ DATUEN KATEGORIA BEREZIAK OSASUNARI BURUZKO DATUAK

Tratamendua egiteko prozedurak edo sistemak:

☒ Automatizatuta (osorik edo zati batean)

☒ Ez-automatizatua (eskuz)

Tratatuko diren elementuak

TRATAMENDUAREN ERAGIKETAK
☒ Jasotzea (datuak eskuratzea)
☒ Erregistroa (grabazioa)
☒ Egituraketa
☒ Aldaketa
☒ Kontsulta

Datuen helmuga:

Zerbitzuaren hartzaile izango diren enpresa eta pertsona guztien informazioa, zerbitzua eman bitartean eskuratu eta sortutakoa, udaleko informazio-sisteman erregistratuko da, eta enpresa adjudikaziodunak ezin izango du bere gailu edo zerbitzarietan gorde zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen edo enpresen inolako datu pertsonalik. Nolanahi ere, Europako Parlamentuaren 2016/679 (EB) Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 28.3 g) artikuluan ezarritakoa betez, erakunde adjudikazioduna derrigortuta egongo da prestazioa amaitutakoan datu pertsonalak eta, hala badagokio, horiek gordetzen dituzten euskarriak GETXOKO UDALARI itzultzeraz, inolako kopiarik gorde gabe.

Segurtasun-neurriak

Ezarri beharreko segurtasun-neurriak Europako Parlamentuaren 2016/679 (EB) Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren 32. artikuluan ezarritakoak izango dira eta, bereziki, datuen konfidentzialtasuna, sekretua eta osotasuna bermatzeko beharrezkoak direnak, betiere GETXOKO UDALAREN segurtasuneko irizpideak eta jarraibideak betez. Hori guztia, bat etorritik urtarilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretuaren, administrazio elektronikoaren esparruan Segurtasunaren Eskema Nazionala arautzen duenaren, II. eranskinean ("Segurtasun-neurriak") ezarritakoekin.

Segurtasun-neurri horiek, udaleko informazio-sistemara konektatzeko erabiltzen den ekipamendu informatikoari dagokionez, honako baldintza hauek ezartzen dituzte:

- Zerbitzuaren adjudikaziodunak Getxoko Udalaren sarera urrutitik konektatzeko erabiltzen duen bere jabetzako ekipamendu informatikoak behar bezala funtzionatzen duela zainduko du. Ekipamendu horrek barne hartzen ditu bere jabetzakoak diren tabletak, smartphoneak, ordenagailu eramangarriak eta mahai gaineko ordenagailuak.
- Adjudikaziodunak beharrezkoak diren ekintzak gauzatuko ditu balizko segurtasun-arazoak ekiditeko, eta horietatik sartu diren eta Getxoko Udalaren informazio-sisteman zuzeneko edo zeharkako eragina duten software gaiztoek sortutako gorabeheren erantzule izango da. Horretarako, erabiltzen den sistema eragilea gorabehera, hala eskatzen baldin bazaio eta kontratuarekin zuzeneko lotura izanik, urrutitik konektatzeko erabiltzen dituen gailuetan honako jardunbide egoki hauek egiaztatu beharko ditu:

o Sistema eragile eguneratua edukitzea, bereziki Windows makinetan,

o Suebaki bat aktibatuta eta eguneratuta edukitzea (sistema eragileari dagokiona edo beste bat).

o Web-nabigazioan, posta-zerbitzuan eta sistema eragilean babesten duen azken belaunaldiko antibirus bat izatea, diskoaren aldizkako eskaneatze osoak eginez (gutxienez astean behin/hamabostean behin); hori bereziki garrantzitsua da ekipo eramangarrietan eta Windows edo Linux mahai gainekoetan.

o Denbora-tarte laburrak ezartzea pantaila blokeatzeko, erabiltzailea ez dagoenean edo ez dabilenean baimenik gabe sartzea saihesteko.

o Ekipoan sartzeko pasahitza (k) ezartzea, behar bezain konplexua, urtean gutxienez 3 aldiz txandakatuz (aldatuz).