PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS

Procedimiento abierto

Objeto: PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TICS EN MICROENPRESAS INDUSTRIALES O DE SERVICIOS CONEXOS LIGADOS AL PRODUCTO-PROCESO INDUSTRIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI

Expediente n.º: 2026023 ARMONIZADO

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

La transformación digital se ha consolidado como un factor estratégico clave para reforzar la competitividad, la productividad y la sostenibilidad de los sistemas productivos avanzados, especialmente en territorios con una marcada vocación industrial como Euskadi. En este contexto, la futura **Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2030 (ETDE 2030)** se configura como el marco de referencia para la definición y coordinación de las políticas públicas orientadas a impulsar la modernización económica mediante la integración de la digitalización, la transición energética, la innovación y la cohesión social.

La ETDE 2030 tiene como finalidad promover una transformación digital que contribuya al crecimiento económico, la mejora de la productividad y el fortalecimiento de la cohesión territorial y social. Su planteamiento mantiene una estrecha alineación con el Plan de Industria Euskadi 2030, que identifica la digitalización como uno de los principales ejes para la modernización del tejido industrial vasco. A través de este marco estratégico se impulsa la adopción de tecnologías digitales avanzadas, la optimización de procesos productivos y el desarrollo de soluciones innovadoras en sectores tractores y emergentes de la economía vasca.

Asimismo, la ETDE 2030 se enmarca en las políticas europeas para la Década Digital 2030, cuya finalidad es acelerar la transformación digital de la economía y la sociedad europeas. El programa Digital Decade Policy Programme establece objetivos comunes en ámbitos estratégicos como la digitalización empresarial, las infraestructuras digitales seguras y sostenibles, las competencias digitales de la ciudadanía y la transformación digital de los servicios públicos.

Más allá de la fijación de objetivos cuantitativos, la política digital europea incorpora mecanismos de cooperación, seguimiento y apoyo financiero destinados a facilitar la adopción de tecnologías digitales, fortalecer la soberanía tecnológica europea y promover un modelo de transformación digital basado en los principios de competitividad, inclusión, seguridad y sostenibilidad.

Para Euskadi, la alineación con este marco europeo resulta fundamental, tanto para abordar los retos derivados de la transformación económica y tecnológica como para maximizar el acceso a los instrumentos europeos de financiación e innovación. En este sentido, la ETDE 2030 constituye una herramienta estratégica que permite conectar las prioridades regionales con los objetivos europeos de desarrollo digital.

En este contexto, las competencias digitales de las personas profesionales constituyen un elemento esencial para favorecer la adopción efectiva de tecnologías emergentes por parte de las empresas. El fortalecimiento de las capacidades digitales, tanto desde la oferta como desde la demanda tecnológica, resulta determinante para impulsar la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial, la ciberseguridad o la analítica de datos, facilitando así procesos de transformación digital más eficientes y sostenibles.

Con este propósito, el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad, a través del Grupo SPRI, impulsa la iniciativa **Mikroenpresa Digitala Inplantalariak**, un servicio gratuito de asesoramiento tecnológico personalizado dirigido a microempresas industriales o de servicios conexos ligados al producto-proceso industrial de la comunidad autónoma de euskadi. Su finalidad es facilitar la implantación efectiva de soluciones digitales que contribuyan a mejorar la competitividad y productividad de este colectivo. Durante 2025 que también incluía a personas autónomas y emprendedoras, el servicio desarrolló 124 talleres, realizó 621 asesoramientos individuales y promovió la implantación de 10.482 soluciones TIC.
Más información en : Mikroenpresa Digitala Inplantalariak - Ayudas Grupo SPRI

Adicionalmente en materia de capacitación digital desde el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad a través de SPRI se impulsan otras serie de iniciativas con las que el presente servicio pretende que **tenga encaje estratégico y alineamiento**. Estas iniciativas se indican a continuación:

Mikoenpresa Digitala Prestakuntza: es un servicio de capacitación digital dirigido a microempresas, autónomos y personas emprendedoras de Euskadi mediante talleres de 2 horas gratuitos especializados en tecnologías y herramientas digitales que contribuyen a mejorar la competitividad y la digitalización de sus negocios.
https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-prestakuntza/

ENPRESA DIGITALA: es una iniciativa de SPRI y del Gobierno Vasco orientada a impulsar la competitividad de las empresas vascas mediante la adopción de tecnologías digitales, fomentando al mismo tiempo el desarrollo de nuevos negocios basados en Internet y las TIC. En Diferencia con Mikroenpresa Digitala Prestakuntza, Enpresa Digitala tiene un alcance más amplio, dirigido al tejido empresarial vasco en general, incluyendo pymes, profesionales y personas emprendedoras, y combina formación, divulgación, acompañamiento y apoyo al desarrollo de proyectos de transformación digital. En el contexto de la cartera de servicios del Departamento de Transformación Digital de SPRI, podría describirse como el programa paraguas de capacitación y sensibilización en transformación digital para empresas vascas.

https://www.spri.eus/es/digitalizacion/spri-enpresa-digitala/

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "**SPRI**"), a través de su departamento de Transformación Digital precisa contratar el servicio de "ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TICS EN MICROEMPRESAS INDUSTRIALES O DE SERVICIOS CONEXOS LIGADOS AL PRODUCTO-PROCESO INDUSTRIAL DE LA

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI", consistentes en la realización de los trabajos que se definen en el siguiente apartado del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El objetivo de la iniciativa es acelerar la transferencia de Tecnologías Digitales Avanzadas a microempresas industriales (o de servicios conexos ligados al producto-proceso industrial) de la CAE, priorizando la Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y otras tecnologías digitales emergentes, analizando su situación, identificando sus necesidades y acompañando en la adaptación de tecnologías según sus capacidades y requerimientos., en los términos que figuran en este pliego de prescripciones técnicas.

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

3. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1 Objetivos

El desarrollo de la iniciativa INPLANTALARIAK persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Llevar de forma proactiva soluciones TIC a aquellos que las necesitan gracias a la figura de la persona implantadora, quien con una visita (presencial o virtual) a la empresa asesorada, instala las soluciones más adecuadas a sus particulares necesidades y le acompaña posteriormente durante su uso, en un periodo inicial, para lograr la integración real en el día a día de su negocio hasta la IMPLANTACIÓN definitiva de las soluciones TIC que mejoren su competitividad.
- Acercar las soluciones TIC a las microempresas incluyéndolas en un CATÁLOGO online de soluciones TIC o conjunto de aplicaciones de gestión dirigidas a cubrir las necesidades y capacidades de los negocios objetivo de este servicio. Mantener y evolucionar del mismo mediante la identificación y adaptación continua a tendencias y necesidades del tejido microempresarial.
- Sensibilizar sobre los beneficios de las soluciones TIC en el negocio, mediante INFORMACIÓN disponible en la web del Grupo SPRI.
- Aportar el conocimiento de agentes intermediarios cercanos a los negocios, asociaciones empresariales y similares, sobre las problemáticas y necesidades de las empresas industriales y hacer uso de su poder de DIFUSIÓN para impulsar a la acción a las microempresas.

3.2 Actividades a desarrollar y descripción del servicio

En general, el servicio de asesoramiento tecnológico personalizado en la implementación de aplicaciones sencillas de gestión en las microempresas industriales de la CAE que es objeto del presente concurso, se traduce en una atención presencial o telemática, en la que se adaptan las soluciones TIC del catálogo que SPRI pone a disposición y se proporcionan las prácticas para su uso más adecuado, así como un acompañamiento posterior y asistencia para la resolución de consultas y dudas que garanticen la introducción real de las TIC.

Consiste por tanto en desarrollar la asistencia tecnológica personalizada a microempresas industriales del País Vasco que manifiesten su interés solicitándolo a través del formulario de petición disponible en la web de SPRI.

La adjudicataria del contrato objeto de la presente licitación deberá realizar, en particular, las siguientes actividades:

- Apoyar la **difusión, la captación y la inscripción** en el programa-servicio de la empresa, con carácter preferente para las de menos de 10 trabajadores, a través de la dirección Inplantalariak, tu asesoramiento tecnológico gratuito - Mikroenpresa Digitala SPRI rellenando la solitud de asesoramiento (formulario cuestionario) disponible online que sitúa la microempresa en su nivel TIC y recoge sus expectativas en el uso de las Nuevas Tecnologías. [NOTA: recordar ajustar, en la web se sigue hablando de autónomos]
- **Toma de contacto inicial**, con la microempresa participante, por parte de la persona o asesor tecnológico neutral "Inplantalari", es decir, la persona que va a llevar a cabo el servicio, para el estudio de la microempresa inscrita según la información disponible en el formulario cumplimentado. Contacto telefónico / videoconferencia para conocer mejor las necesidades del solicitante y poder seleccionar el paquete de soluciones TIC del catálogo más adecuado para su caso concreto, y acordar la realización de su implementación de forma presencial.
- **La persona implantadora asesora e implanta un conjunto de soluciones TIC** en la empresa de forma sencilla y ágil. El asesoramiento puede realizarse **individualmente o bien en forma de taller tecnológico** en las instalaciones de los agentes o asociaciones intermediarias a requerimiento de las mismas para sus asociados. Para esta última modalidad de implantación, mediante talleres tecnológicos temáticos con grupos muy reducidos de participantes, se establece un número necesario de cinco microempresas por taller, lo que permitirá la consecución del objetivo de utilidad práctica planteado y la optimización de los dispositivos que SPRI pone a disposición de los asistentes. Los "talleres tecnológicos deberán ser impartidos por un mínimo de 2 asesores, cuando el número microempresas participantes sea de 5 o 6 personas, o por 3 asesores cuando sea un número de asistentes superior. Los talleres y el asesoramiento podrán ser presenciales o también mediante videoconferencia, con cualquiera de las herramientas que lo permiten.

De manera resumida el proceso a seguir y los soportes a utilizar por los componentes del equipo del servicio desde la inscripción y para la realización de una implantación es el siguiente:

- **Inscripción:** La empresa interesada en participar deberá inscribirse a través del formulario situado en la web de SPRI. Material de apoyo: contenido web, formulario de inscripción y explotación de datos.
- **Recepción y análisis**: El equipo implantador accede a la información de las inscripciones del sistema de información de SPRI donde se recogen los datos de las solicitudes de las empresas clientes, y la persona del equipo "inplantalariak" asignada analiza la información.
- **Contraste y Detalle:** Contactará telefónicamente con la empresa solicitante para confirmar, concretar y ampliar la información recibida (Acceso a los datos del cuestionario de la

inscripción). Se recoge el estado desde el que parte la empresa en este camino de introducción de TICs. Selección de escenario (soluciones) e identificación de implantación más adecuada según el resultado de la conversación. Adicionalmente, se informa y recomienda, si procede, sobre la realización del curso más adecuado a su situación de entre los impartidos por Mikroenpresa Digitala Prestakuntza (Mikroenpresa Digitala Prestakuntza - Ayudas Grupo SPRI). Material de apoyo: Argumentario - Guión para la selección del escenario.

- **Se preparan las soluciones** identificadas adaptándolas al solicitante, ya sea mediante adaptación directa de la herramienta que después se le deje instalada o buscando ejemplos de otras empresas en su misma situación para mostrar el resultado logrado. Se requiere al solicitante información o preparación previa a la visita /reunión, si así se considera conveniente.
- **Realización de la Implantación** in situ o de manera virtual: Se acuerda fecha y se reúne con la empresa procediendo a la implantación (asesoramiento e instalación) de las soluciones preparadas. Se recopila el resultado de la visita y de la implantación (soluciones realmente implantadas). Se registra en el SI de registro de la implantación los resultados.

- Tras la visita, se elabora y envía a la empresa un guion de asesoramiento a la implantación o **tutorial de apoyo** para el uso continuado de las TIC implantadas.
- **Soporte a la implantación (Resolución de dudas).** Durante el uso de una solución implantada el usuario puede encontrarse con dudas o problemas, para ello existirá un soporte de apoyo en la resolución de dudas por parte del asesor/a.
- **Seguimiento continuado** a la microempresa de 2 meses con llamadas quincenales para incentivar el uso de las TIC y lograr su integración real en el día a día del negocio.
- **Evaluación** sobre el nivel de uso de las soluciones TIC y grado de satisfacción con el servicio de implantación recibido.

3.3 Dimensionamiento del servicio

A título informativo se exponen en el presente documento los datos más significativos de la iniciativa durante el último año. El adjudicatario vendrá obligado a implantar todas las soluciones que le requiera SPRI y que demanden las empresas, sin que estas estimaciones vinculen en la ejecución del contrato, siempre dentro del límite máximo del volumen del contrato.

Durante 2025, los indicadores del servicio Mikroenpresa Digitala Inplantalariak han sido los siguientes:

• Nº de talleres impartidos: 124

• Nº de asesoramientos individuales realizados: 621

• Nº de asistentes a talleres: 700

• Nº de soluciones TIC implantadas: 10.482

El equipo de personas propuesto para el asesoramiento deberá realizar un descargo mensual de las dedicaciones realizadas en el asesoramiento a cada cliente, haciendo constar las horas de dedicación que ha requerido cada una de las empresas solicitantes. La dedicación a cada empresa podrá variar en función de los requerimientos de cada cliente y del nivel tecnológico de las personas que utilicen las TICs recomendadas para caso. A título orientativo, esta dedicación podrá situarse en una media de 8 horas/cliente, si bien podrán darse casos en los que con una dedicación de 3-4 horas se logre asesorar en la implementación de algunas TICs, o podrá haber empresas de sectores industriales de tamaños ligeramente superiores a las 10 personas empleadas que requieran de una dedicación más intensa pudiendo por ejemplo llegar a requerir de un asesoramiento de 8, 16 o incluso 24 horas. En todo caso, SPRI controlará mediante reuniones las dedicaciones para garantizar que este servicio se ajusta a un asesoramiento limitado y puntual en el uso de TICs.

4. ENTREGABLES Y COORDINACION CON SPRI

Dentro del marco de la presente contratación SPRI precisará la elaboración de una serie de entregables que garanticen el cumplimiento de los objetivos del proyecto. La adjudicataria deberá entregar, en formato editable y en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi (asumiendo la contratista la responsabilidad de la calidad de traducción de la misma y coste de la traducción), al menos los siguientes documentos:

- Balance semestral de actividad dentro de la iniciativa, que incluya evaluación de la satisfacción de los clientes.
- Balance anual consolidado.
- Otros documentos que impliquen mayor detalle o desarrollo respecto de lo anterior que especifique SPRI en función de la ejecución.
- Materiales de difusión que serán entregados a los clientes, siguiendo los formatos que valide Comunicación de SPRI.

5. EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES

El equipo de trabajo propuesto por la empresa licitadora deberá garantizar la adecuada ejecución del objeto del contrato aportando la organización de los recursos humanos y materiales, efectivos personales incluyendo experiencia avalada por años de trabajo en el asesoramiento en el uso de TEICs, experiencia demostrable en este servicio que precisa SPRI y medios técnicos.

El equipo propuesto estará formado por al menos las siguientes personas:

- 1 Dirección y coordinación del servicio
- 5 Consultor/a técnico/a de apoyo (inplantalariak)

➢ (1) Dirección y coordinación del servicio

La empresa adjudicataria deberá designar al menos una persona que ejerza como Director/a de proyecto, que actuará como responsable general de los servicios y como interlocutor/a único/a con la persona responsable del contrato en SPRI. Que podrá proponer e identificar a una o varias personas como "coordinadoras" que además de realizar implantaciones, coordinen cada uno a un equipo de asesores.

Deberá acreditar:

- Titulación oficial académica de licenciatura o grado.
- Una experiencia profesional mínima de 8 años en el ámbito de la capacitación en Competencias Digitales.
- Participación relevante en proyectos de naturaleza similar al objeto del presente contrato. Experiencia en coordinación de equipos multidisciplinares y en interlocución con entidades públicas.

Funciones principales:

- Dirección técnica global del servicio.
- Interlocución ordinaria con SPRI.
- Seguimiento de indicadores.
- Supervisión y validación interna de los entregables.
- Coordinación del equipo adscrito al contrato.
- Definición de flujos de trabajo: difusión, planificación, impartición, evaluación, etc.
- Supervisión y filtro de calidad y mejora continua.
- Coordinación con agentes colaboradores (Asociaciones, Agencias de desarrollo, etc.)
- Gestión y reserva de los espacios de impartición de talleres prácticos de uso de aplicaciones Tics cuando estos sean presenciales.

- Evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos marcados junto con el responsable del servicio de SPRI.

Deberá garantizar disponibilidad suficiente en horario laboral para la adecuada supervisión del contrato y asistencia a las reuniones de seguimiento que se establezcan.

➢ (5) Consultor/a técnico/a de apoyo (inplantalariak)

Deberá acreditar:

- Titulación oficial académica de licenciatura, grado o FP superior TIC.
- Una experiencia profesional mínima de 3 años en implantación tecnológica en pymes.
- Capacidad de dinamización y formación.
- Conocimiento específico en las diferentes herramientas incluidas en el catálogo de Soluciones TIC para y microempresas de SPRI.
- Al menos dos personas de este perfil deberán poder prestar el Servicio en euskera, para lo cual deberán acreditar el dominio del nivel C1 o equivalente de euskera.

Funciones principales:

- Asesoramiento e implantación de las tecnologías necesarias.
- capacitación y sensibilización vinculadas a las tecnologías digitales.
- Generación de materiales para talleres.

5.1. Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.
A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

- Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la potestad de verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos en los términos previstos en el PCAP.

- La 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 (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante en los términos previstos en el PCAP.

- La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

  En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

5.2. Adscripción contractual y estabilidad del equipo

Los medios personales comprometidos formarán parte de la propuesta presentada por las licitadoras y, por tanto, del contrato.

La adjudicataria deberá:

- Disponer de los perfiles comprometidos desde el inicio de la prestación.
- Mantenerlos durante toda la vigencia del contrato salvo causas justificadas según lo previsto en el PCAP.
- Garantizar su disponibilidad efectiva para la correcta ejecución del servicio en los términos ofertados y en todo caso cumpliendo lo establecido en este pliego y el PCAP.

Cualquier variación en la composición del equipo deberá ser comunicada con carácter previo y de forma debidamente justificada ante SPRI según lo previsto en el PCAP.

En caso de sustitución de cualquiera de los perfiles adscritos, la persona propuesta deberá acreditar cualificación y experiencia equivalente o superior a la inicialmente ofertada y requerirá validación previa por parte de SPRI, en los términos señalados por el PCAP.

5.3. Coordinación con SPRI

El equipo adscrito deberá garantizar su participación en las reuniones de seguimiento que se programen con el Departamento de Transformación Digital de SPRI, perteneciente al Área de promoción industrial y digitalización de SPRI, a través de la persona responsable por parte de la contratista.

6. CONDICIONES LINGÜISTICAS DE EJECUCIÓN

El servicio deberá prestarse en todo caso de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, así como con los criterios lingüísticos de SPRI, que se pondrán a disposición de la adjudicataria.

Con carácter general, el servicio se prestará en euskera y castellano, garantizándose que los materiales, comunicaciones, formularios, publicaciones, interfaces y acciones formativas estén disponibles en ambas lenguas oficiales en los términos que establezca SPRI.

En las relaciones con personas usuarias, terceros o ciudadanía, la lengua de comunicación, tanto oral como escrita, será la elegida por la persona interlocutora, debiendo la adjudicataria disponer de los medios necesarios para garantizar la atención en euskera en todo momento.