innobasque
Berrikuntzaren Euskal Agentzia
Agencia Vasca de la Innovación

BASES TÉCNICAS

Servicio de desarrollo y soporte técnico del CRM Microsoft Dynamics 365

1. Nombre del contrato

Servicio de desarrollo y soporte técnico del CRM Microsoft Dynamics 365.

2. Objeto del contrato

2.1. Antecedentes

El Plan Estratégico 2026-2030 establece una nueva etapa para Innobasque, centrada en fortalecer la anticipación estratégica, acelerar los procesos de innovación, contribuir al posicionamiento europeo de Euskadi y activar la base asociativa como motor de su estrategia.

En este contexto, Microsoft Dynamics 365 constituye una herramienta tecnológica de apoyo a la gestión de las relaciones de Innobasque con su ecosistema de innovación, especialmente con las entidades socias y otros agentes del Sistema Vasco de Ciencia, Tecnología e Innovación.

El CRM permite centralizar y estructurar la información, facilitar el seguimiento de las relaciones e interacciones con las organizaciones y apoyar la gestión de las actividades desarrolladas por Innobasque. Asimismo, contribuye a mejorar la trazabilidad de la información, la coordinación interna y la capacidad de análisis para la toma de decisiones.

Por ello, el desarrollo, mantenimiento y soporte de Dynamics 365 resulta relevante para acompañar el despliegue del Plan Estratégico 2026-2030, garantizando la evolución de la herramienta conforme a las necesidades de la Agencia y favoreciendo una gestión más eficiente, integrada y orientada al impacto.

2.2. Objeto y alcance de la contratación

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios de desarrollo y soporte técnico del CRM Microsoft Dynamics 365, incluyendo las funcionalidades y desarrollos específicos de la organización, así como el módulo de marketing Microsoft Dynamics 365 Customer Insights.

La finalidad del servicio es garantizar el correcto funcionamiento del CRM y facilitar su evolución y adaptación a las necesidades de Innobasque, tanto en la gestión de las relaciones con las entidades socias y otros agentes del ecosistema de innovación como en los procesos internos que se gestionan a través de la herramienta.

La prestación del servicio se realizará mediante una **bolsa de horas**, que se utilizará en función de las necesidades identificadas y priorizadas por Innobasque.

Los servicios se prestarán mediante **una única bolsa de horas**, **con un precio unitario por hora común para todas las actuaciones contempladas en el contrato**. Innobasque planificará anualmente la distribución estimada de horas entre las actividades de desarrollo y soporte técnico, pudiendo ajustar dicha distribución en función de las necesidades y prioridades que surjan durante la ejecución del contrato, sin superar el presupuesto máximo establecido.

Concretamente, los servicios comprenderán:

- **Desarrollo y mejora del CRM:** análisis de necesidades, configuración, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades, así como adaptación y mejora de las existentes, incluyendo formularios, vistas, procesos, automatizaciones y otros componentes de la herramienta.

- **Soporte funcional y técnico a usuarios:** resolución de dudas e incidencias, asistencia en el uso del CRM, apoyo en los procesos de negocio y ejecución de tareas que requieran conocimientos avanzados de la herramienta.

- **Soporte y desarrollo del módulo de marketing:** asistencia en el uso y configuración de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights, incluyendo newsletters, segmentaciones, formularios, recorridos de cliente, automatizaciones, eventos y otras funcionalidades relacionadas con las actividades de marketing y comunicación de Innobasque.

- **Apoyo a la administración del CRM:** asistencia a las personas administradoras de Innobasque en la configuración de la herramienta, gestión de roles y permisos, cargas masivas de información y otras tareas de administración.

- **Gestión y calidad del dato:** apoyo en la importación, actualización, revisión, depuración y mejora de la calidad de los datos del CRM.

- **Soporte sobre Microsoft Power Platform:** configuración, desarrollo y mantenimiento de componentes y automatizaciones vinculados al CRM, cuando resulte necesario para su funcionamiento o evolución.

- **Documentación:** elaboración y actualización de manuales de usuario, documentación técnica y funcional, así como de cualquier otra documentación necesaria para el correcto uso, mantenimiento y evolución de la herramienta.

- **Integraciones y evolución tecnológica:** apoyo en el análisis, configuración, mantenimiento y resolución de incidencias de las integraciones del CRM con otras aplicaciones, servicios o fuentes de información de Innobasque, así como la adaptación de las soluciones implantadas ante actualizaciones o cambios que puedan afectar a su funcionamiento.

- **Formación y acompañamiento:** formación a las personas usuarias y administradoras del CRM, a petición de Innobasque, así como acompañamiento en la ejecución de tareas específicas para facilitar la transferencia de conocimiento.

Los trabajos se realizarán de acuerdo con las necesidades y prioridades establecidas por Innobasque durante la vigencia del contrato.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios personales y técnicos necesarios para la adecuada prestación del servicio, así como de disponibilidad para prestar asistencia presencial en las instalaciones de Innobasque, ubicadas en el Parque Tecnológico de Zamudio (Bizkaia), cuando Innobasque lo requiera.

3. Descripción del servicio

3.1. Detalle del servicio

Se dotará una bolsa de horas que combinará principalmente horas en remoto, y en caso de que Innobasque lo considere necesario, horas presenciales. El horario laboral del personal de Innobasque es de 8:30 a 18:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:30 a 15:00, exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. La planificación de las horas se realizará en el mes n-1 de forma orientativa, ajustando las horas semanalmente según necesidades de Innobasque.

En cuanto al horario de soporte telemático, el/la técnico/a asigando/a deberá tener disponibilidad para resolver necesidades urgentes de Innobasque. Por lo tanto, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a exceder estos horarios en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo 0**.

3.2. Metodología del servicio

Dentro de la metodología del servicio se establecen tres fases claramente diferenciadas, tras el "arranque del servicio".

- Fase de "toma de control"
- Fase de "ejecución de servicio"
- Fase final de "devolución"

3.2.1. Fase de toma de control

Al inicio del contrato se establecerá una fase de toma de control del servicio de entre 7 y 14 días naturales, cuya duración concreta se acordará con Innobasque en función de las necesidades de transición.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria deberá familiarizarse con la herramienta, su configuración, las funcionalidades existentes y la documentación disponible, así como realizar las actuaciones necesarias para asumir la prestación del servicio.

Las horas dedicadas a esta fase serán asumidas por la empresa adjudicataria y no serán imputables a la bolsa de horas del servicio ni supondrán un coste adicional para Innobasque.

3.2.2. Fase de ejecución del servicio

En esta fase se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en el pliego. Innobasque necesita de técnico/as cualificado/as que acompañen al equipo en todas las tareas necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento de la herramienta.

3.2.3. Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, o a personal de Innobasque procediendo a la "devolución del servicio". En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Se entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas.
- En general eliminará la información asociada, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la plataforma, así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de servicio de la plataforma.

3.3. Seguimiento del Servicio

El seguimiento del servicio se realizará de forma mensual con el responsable de proyecto asignado (y de forma trimestral con el director del servicio) que tomará las medidas necesarias para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo la organización general del servicio y del personal del adjudicatario, los recursos aportados y por último, la revisión interna de las actuaciones, auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente. En el **Anexo 0**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

Se hará un comité de seguimiento del servicio, compuesto por:

- Director/a de servicio por parte del licitante
- Técnico/a senior de proyecto por parte del licitante
- Responsable de CRM de Innobasque

Este comité se reunirá cada dos meses.

3.4. Facturación y pagos

El abono de los servicios prestados será mediante facturación mensual en función de las horas consumidas en el mes anterior, basado en las horas reales imputadas y validadas por Innobasque, independientemente del horario en el que se realicen. El plazo de pago establecido es 60 días fecha/factura.

No serán imputables a la bolsa de horas ni facturables a Innobasque las horas que el personal de la entidad adjudicataria dedique a recibir formación impartida por terceras entidades, incluida la formación relativa a herramientas, configuraciones o desarrollos utilizados en el servicio, aunque su asistencia haya sido solicitada o coordinada por Innobasque. Dicho tiempo será asumido por la entidad adjudicataria. Esta exclusión se refiere a la formación recibida por el personal de la adjudicataria. La formación que dicho personal imparta a las personas usuarias o administradoras de Innobasque, cuando haya sido solicitada y autorizada por esta, sí podrá imputarse a la bolsa de horas conforme al objeto del contrato.

4. Medios humanos y equipos de trabajo

Se prevé la contratación de un servicio y no de unos recursos concretos que, en cualquier caso, deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos, en los plazos establecidos, en horario laborable y en días laborables de Bizkaia.

4.1. Medios humanos

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles y su potencial contribución al presente pliego. Se deberá exponer nominativamente al menos tres curriculums expertos, incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de técnico/a senior sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innobasque, ni en el servicio que el licitante ofrece.

4.2. Equipo de trabajo y organización

Se deberá definir la composición del equipo de trabajo, su emplazamiento, composición, función y contribución a los objetivos del servicio. Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad del equipo de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado.

El licitante deberá nominar expresamente a :

1) Un/a **Técnico/a senior experto/a en Dynamics 365** (consultor/a funcional y técnico/a), con más de 5 años de experiencia y plena dedicación a proyectos relacionados con la herramienta, el cual será el/la interlocutor/a con Innobasque y máximo/a responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Ejecucion de soluciones en tiempo y calidad
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión y planificación de las acciones a realizar.
- Informar del avance y desarrollo del servicio, garantizando plazos de ejecución.

2) Un segundo **técnico/a** con 3 años o más de experiencia en módulo de Customer Insights de Dynamics (o módulo de marketing previo), y plena dedicación a proyectos relacionados con la herramienta.

3) Un **director/a de servicio** que velará por la calidad del servicio y por el cumpliminento de lo estipulado en el contrato y el pliego, con el que se harán reuniones de forma mensual.

5. Plazo de ejecución y condiciones económicas

Las entidades adjudicatarias deberán desarrollar las tareas incluidas en la prestación del servicio **desde el 1 de enero del 2027 hasta el 31 de diciembre del 2027.**

En el caso de que Innobasque considere necesario, posibilidad de **2 prórrogas de 1 año de duración cada una. En el caso de caso de ejecutar todas las prórrogas, el contrato finalizaría el 31 de diciembre del 2029.**

6. Presupuesto

6.1. Presupuesto y valor estimado

El valor estimado del contrato, incluyendo el periodo inicial y las dos prórrogas, asciende a 70.000 euros sin IVA.

El contrato comprende una bolsa de 1.000 horas, disponible durante el periodo inicial y, si se acuerdan, sus prórrogas. Las prórrogas no incorporarán nuevas bolsas de horas ni incrementarán el importe máximo del contrato. Su alcance económico quedará limitado al saldo pendiente de ejecución, calculado al precio unitario adjudicado.

Previsión de consumo:

Concepto	Horas	Importe orientativo a 70€/hora (sin IVA)	Periodo
Periodo inicial	333,33 horas	23.333,33€	1 de enero de 2027 – 31 de diciembre de 2027
Primera prórroga	333,33 horas	23.333,33€	1 de enero de 2028 – 31 de diciembre de 2028
Segunda prórroga	333,34 horas	23.333,34€	1 de enero de 2029 – 31 de diciembre de 2029
Periodo inicial y ambas prórrogas	1.000 horas	70.000€	1 de enero de 2027 – 31 de diciembre de 2029

Las cifras anuales son orientativas y no constituyen límites independientes ni compromisos mínimos de consumo.

Las entidades licitadoras ofertarán un único precio por hora sin IVA, que incluirá todos los gastos asociados al servicio. El importe resultante de multiplicar dicho precio por 1.000 horas no podrá superar los 70.000 euros sin IVA.

Innobasque podrá superar las horas estimadas para cada anualidad, anticipando hasta un 25 % de las horas inicialmente previstas para el siguiente año. Las horas anticipadas se descontarán de las disponibles para la anualidad siguiente.

Si al finalizar el periodo inicial o la primera prórroga quedan horas pendientes, podrán utilizarse durante la siguiente prórroga. Las horas trasladadas no se considerarán una ampliación de la bolsa ni generarán un presupuesto adicional.

Únicamente se abonarán las horas efectivamente prestadas, previamente autorizadas y validadas por Innobasque. Las horas no consumidas no generarán derecho a facturación, compensación ni indemnización por falta de consumo.

El agotamiento de la bolsa de horas o de su importe máximo impedirá solicitar nuevas prestaciones con cargo al contrato. Las horas pendientes al finalizar definitivamente el contrato quedarán extinguidas.

7. Criterios de adjudicación

La adjudicación se realizará en base a la mejor relación calidad-precio. Concretamente, la distribución de la puntuación de la adjudicación será la siguiente:

7.1. Criterios evaluables por juicios valor (máximo 49 puntos)

	Puntuación Máxima	Excelente	Buena	Media	Básica	No se aporta o no corresponde
Capacidades y experiencia	**30,00**					
Referencias en servicios similares	11,00	11,00	8,25	5,50	2,75	0,00
Disponibilidad y capacidad de	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	0,00

atención del servicio						
Experiencia y adecuación del equipo adscrito	15,00	15,00	11,25	7,50	3,75	0,00
Solución propuesta	**19,00**					
Enfoque y calidad de la propuesta	17,00	17,00	12,75	8,50	4,25	0,00
Mejoras Propuestas sobre el Pliego	2,00	2,00	1,50	1,00	0,50	0,00

1. Referencias de servicios similares —hasta 11 puntos—

Se valorará la similitud funcional y técnica de los servicios aportados como referencia en los que haya participado el personal propuesto para ejecutar el contrato, en relación con las prestaciones de desarrollo, configuración, mantenimiento y soporte de Microsoft Dynamics 365 y Customer Insights requeridas por Innobasque.

La valoración se centrará en el alcance y la complejidad de los servicios acreditados y en su correspondencia con las necesidades del contrato. La trayectoria profesional, la especialización y la autonomía de cada perfil se valorarán en el criterio 3.

Se considerarán especialmente relevantes las referencias que comprendan:

- Configuración y evolución de un CRM para gestionar organizaciones, contactos, relaciones y actividades.
- Segmentación, formularios, recorridos de comunicaciones y gestión de preferencias en Customer Insights.
- Integraciones y automatizaciones mediante Dataverse, Power Apps y Power Automate.
- Calidad del dato, gestión de permisos, soporte a usuarios y transferencia de conocimiento.

Para cada referencia se indicará la entidad destinataria, las fechas de ejecución, el alcance del servicio, las tecnologías utilizadas y las funciones efectivamente desempeñadas por las personas propuestas.

Se valorarán la similitud y complejidad de los trabajos, y su aplicación a las necesidades del contrato. El número de referencias o el tamaño de los clientes no determinarán, por sí solos, una mayor puntuación.

- **Excelente —11 puntos—:** las referencias acreditadas describen servicios directamente comparables, con cobertura conjunta de los cuatro ámbitos indicados y un alcance y una complejidad técnica y funcional plenamente ajustados a las necesidades del contrato.
- **Buena —8,25 puntos—:** las referencias acreditadas describen servicios similares y una cobertura amplia de las prestaciones, aunque alguno de los ámbitos presenta menor profundidad o complejidad.
- **Media —5,50 puntos—:** las referencias acreditadas describen servicios relacionados con el contrato, pero su alcance es parcial y cubre solo determinadas prestaciones.
- **Básica —2,75 puntos—:** las referencias acreditadas presentan una correspondencia limitada con las prestaciones y la complejidad del servicio requerido.
- **No valorable —0 puntos—:** no se aportan referencias acreditadas o la información no permite comprobar su relación con el servicio ni la participación del personal propuesto.

2. Disponibilidad y capacidad de atención del servicio —hasta 4 puntos—

Se valorará la organización propuesta para garantizar la atención remota y presencial, la gestión de solicitudes simultáneas y la continuidad del servicio ante ausencias o cambios de personal.

La oferta deberá describir los canales de atención, el procedimiento de activación de la asistencia presencial, la cobertura de incidencias críticas y los mecanismos de sustitución y escalado.

No se puntuará la ubicación del domicilio social, oficinas o delegaciones de la entidad licitadora. La valoración se referirá a la capacidad efectiva de atención comprometida para este contrato.

- **Excelente —4 puntos—:** presenta un sistema completo y verificable de atención, con responsables y suplencias identificados, cobertura de solicitudes simultáneas y procedimientos concretos de asistencia presencial, escalado y continuidad.
- **Buena —3 puntos—:** presenta una organización viable y bien definida, con alguna carencia menor en la cobertura de situaciones simultáneas, las sustituciones o el escalado.
- **Media —2 puntos—:** describe los mecanismos principales de atención, pero concreta insuficientemente su funcionamiento ante ausencias, incidencias críticas o concurrencia de solicitudes.
- **Básica —1 punto—:** se limita a compromisos generales de disponibilidad, sin desarrollar suficientemente los medios y procedimientos para hacerlos efectivos.
- **No valorable —0 puntos—:** no aporta información que permita valorar la organización de la atención.

3. Experiencia y adecuación del equipo adscrito —hasta 15 puntos—

Se valorará la adecuación de los perfiles profesionales propuestos a las funciones y responsabilidades establecidas en el apartado 4. Medios humanos y equipos de trabajo, mediante el análisis de los currículums del personal efectivamente adscrito al contrato.

La valoración atenderá a la trayectoria profesional, especialización y autonomía acreditadas para desempeñar las funciones asignadas. El cumplimiento de los requisitos mínimos será obligatorio y no generará, por sí solo, puntuación adicional.

Aspectos objeto de valoración

a) Técnico/a sénior de Dynamics 365

Se valorará la trayectoria profesional adicional al mínimo exigido de más de cinco años, considerando especialmente:

- La especialización funcional y técnica en configuración, personalización, desarrollo y soporte de Dynamics 365.
- La capacidad acreditada para analizar necesidades, definir soluciones y ejecutarlas con autonomía.
- La experiencia en administración de Dataverse, gestión de permisos, integraciones, automatizaciones y calidad del dato.
- El desempeño de funciones de interlocución con clientes, estimación de trabajos, planificación y seguimiento técnico.

b) Técnico/a especialista en Customer Insights

Se valorará la trayectoria profesional adicional al mínimo exigido de tres años, considerando especialmente:

- La especialización en Customer Insights (o módulo de marketing previo) y su aplicación a comunicaciones y procesos de marketing.
- La experiencia funcional en segmentaciones, formularios, recorridos, eventos y gestión de consentimientos y preferencias.
- La capacidad acreditada para configurar funcionalidades, resolver incidencias y acompañar a las personas usuarias.
- La experiencia en documentación y formación relacionada con estas funcionalidades.

c) Director/a del servicio

Se valorará la trayectoria profesional en dirección de servicios de desarrollo y soporte de aplicaciones empresariales, especialmente en:

- Supervisión de la calidad y del cumplimiento de compromisos contractuales.
- Seguimiento de niveles de servicio, plazos y desviaciones.
- Gestión de riesgos, escalado de incidencias y adopción de medidas correctoras.
- Coordinación de equipos funcionales y técnicos e interlocución con responsables del cliente.

Documentación que deberá presentarse

La oferta incluirá un currículum individualizado para cada persona propuesta, indicando su perfil, trayectoria profesional, fechas de inicio y finalización de los periodos de experiencia, tecnologías utilizadas y funciones desempeñadas.

Se aportará documentación verificable que respalde los méritos alegados. Las descripciones genéricas que no permitan identificar las funciones efectivamente realizadas no recibirán valoración adicional. Los periodos simultáneos no se sumarán para incrementar artificialmente la duración de la experiencia.

Las certificaciones profesionales podrán aportarse como documentación acreditativa de las competencias del personal adscrito. Su mera posesión, denominación o número no otorgará puntuación específica ni determinará por sí sola un nivel de valoración.

Se admitirán otros medios documentales que permitan acreditar las mismas competencias. La valoración atenderá a su adecuación a las funciones asignadas y a las necesidades del contrato, conforme a los aspectos y a la escala establecidos en este criterio, sin otorgar una valoración superior por el solo hecho de aportar una certificación.

Escala de valoración

- **Excelente —15 puntos—:** los currículums acreditan una especialización sólida de los tres perfiles, con trayectoria adicional relevante en los perfiles técnicos y experiencia específica de dirección. Las funciones documentadas demuestran autonomía y una correspondencia completa con las responsabilidades asignadas.
- **Buena — 11,25 puntos—:** los currículums acreditan una adecuación amplia a las funciones previstas y experiencia adicional relevante, aunque alguno de los perfiles presenta menor especialización en determinadas responsabilidades.
- **Media —7,50 puntos—:** los currículums acreditan méritos adicionales a los mínimos, pero estos se concentran en determinadas funciones y muestran una especialización limitada en otras responsabilidades del perfil.
- **Básica —3,75 puntos—:** los currículums acreditan méritos adicionales de alcance reducido y una correspondencia parcial con las funciones específicas que se valoran.
- **Sin méritos adicionales valorables —0 puntos—:** los perfiles cumplen los requisitos mínimos, pero no acreditan méritos adicionales suficientes para obtener puntuación.

4. Enfoque y calidad del plan de prestación del servicio —hasta 17 puntos—

Se valorará la metodología propuesta para organizar y controlar el servicio durante su ejecución. La oferta deberá desarrollar:

- Arranque y adquisición del conocimiento necesario.
- Recepción, clasificación y priorización de solicitudes.
- Estimación, autorización y seguimiento del consumo de horas.
- Planificación de desarrollos, pruebas y puesta en producción.

- Seguimiento de incidencias y cumplimiento de niveles de servicio.
- Documentación, transferencia de conocimiento y devolución del servicio.

La valoración se centrará en el funcionamiento del servicio durante el contrato:

- **Excelente —17 puntos—:** desarrolla los seis componentes de forma coherente y adaptada a Innobasque, con responsables, procedimientos, registros y mecanismos de control definidos. Permite verificar el avance, el consumo de horas y la aceptación de los trabajos.
- **Buena —12,75 puntos—:** desarrolla los seis componentes con una metodología viable, aunque alguno presenta carencias menores de concreción o seguimiento.
- **Media —8,50 puntos—:** ofrece una metodología aplicable, pero desarrolla parcialmente alguno de los componentes o utiliza procedimientos genéricos con adaptación limitada.
- **Básica —4,25 puntos—:** presenta una descripción superficial, con escasa concreción sobre planificación, autorización de horas, pruebas o seguimiento.
- **No valorable —0 puntos—:** no aporta un plan de prestación evaluable o presenta un planteamiento incompatible con las necesidades del servicio.

5. Mejoras sobre las prestaciones mínimas —hasta 2 puntos—

Únicamente serán admisibles mejoras relativas a la elaboración de materiales prácticos adicionales para el personal de Innobasque sobre tareas recurrentes del CRM y Customer Insights.

Se admitirán como máximo **dos materiales**, en formato de guía breve o videotutorial, con una extensión máxima de diez páginas o diez minutos por material. Deberán ser distintos de la documentación necesaria para entregar y utilizar correctamente los desarrollos contratados.

La oferta identificará el contenido, las personas destinatarias, el formato y el plazo de entrega. Las mejoras no tendrán coste adicional ni consumirán horas de la bolsa.

Se valorarán su utilidad para el trabajo cotidiano, claridad, facilidad de consulta y concreción del compromiso de entrega. No se puntuará únicamente la cantidad o extensión de los materiales.

- **Excelente —2 puntos—:** concreta materiales directamente aplicables a tareas recurrentes, con instrucciones prácticas, ejemplos, formato accesible y plazos de entrega definidos.
- **Buena —1,50 puntos—:** propone materiales útiles y bien definidos, aunque con menor desarrollo de los ejemplos o de su facilidad de consulta.
- **Media —1 punto—:** propone materiales pertinentes, pero concreta parcialmente su contenido o aplicación práctica.
- **Básica —0,50 puntos—:** identifica materiales admisibles, pero describe de forma limitada su utilidad y contenido.
- **No valorable —0 puntos—:** no propone mejoras, no las concreta suficientemente o corresponden a obligaciones ya exigidas.

Las mejoras aceptadas se incorporarán a las obligaciones contractuales.

Identificación y continuidad del equipo

La oferta incluirá la identificación del personal adscrito, su función, responsabilidades y currículum, con indicación de titulaciones, experiencia y certificaciones relevantes.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio. Las sustituciones deberán comunicarse y someterse a la aprobación previa de Innobasque, sin perjuicio de las medidas inmediatas necesarias ante ausencias imprevistas.

El personal sustituto deberá cumplir los requisitos mínimos y mantener las características profesionales que hayan determinado la valoración de la oferta. La transferencia de conocimiento necesaria por sustituciones no consumirá horas de la bolsa ni generará costes adicionales para Innobasque.

Límites y preferencias en la adjudicación

En los criterios cuantificables por juicio de valor se deberá obtener un mínimo de **40 puntos** para que la oferta sea tenida en cuenta y, por lo tanto, se valoren los criterios cuantificables por fórmula.

Para realizar una correcta valoración, se solicita que los elementos descritos como objeto de valoración, estén debidamente estructurados.

7.2. Criterios cuantificables por fórmula (hasta 51 puntos)

- **PRECIO.** Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa aplicando la siguiente fórmula:

  La Agencia Vasca de la Innovación, Innobasque, podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas y se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación al proyecto solicitado, es decir, cuyo presupuesto sea inferior en más de 15% a la media aritmética de las ofertas presentadas.

8. Confidencialidad y protección de datos

La entidad adjudicataria deberá guardar confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato.

En caso de que la ejecución del contrato implique el acceso o tratamiento de datos personales, la entidad adjudicataria tendrá la condición de encargada del tratamiento, de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679.

A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá suscribir, con carácter previo al inicio de la prestación, el correspondiente contrato de encargo de tratamiento facilitado por Innobasque, cuyo contenido formará parte integrante de la documentación contractual.

ANEXO 0: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

- **Solicitudes críticas**: Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto se consideren críticas por parte de la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, el licitante deberá atender en menos de 2 horas y resolver con un plazo de resolución de no más de 24 horas, 36 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes**: Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 horas, y resultas en un plazo máximos de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes**: Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 8 horas desde la detección del incidente y ser resuesltas en un plazo máximo de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales**: Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	2 hora	24 horas - 36 horas
Muy urgentes	5 horas	36 horas - 48 horas
Urgentes	8 horas	48 horas - 72 horas
Normales	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidendia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidecias

INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 10 (diez) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 10 (diez) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 5 (cinco) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justiciado, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio.

Igualmente Innobasque se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.