PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORAMIENTO A NUEVOS PROYECTOS EMPRESARIALES Y A PYMES Y COMERCIOS DE BILBAO

24-07-EOCP-120-021-PNMG

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, E.P.E.L. es una entidad municipal que promueve la generación de riqueza económica y social para Bilbao, potenciando la ciudad como destino atractivo a la inversión, a la creación y crecimiento de empresas, mejorando las oportunidades de acceso al empleo.

Entre los objetivos de Bilbao Ekintza EPEL, y más concretamente del Área de Empresa y Empleo, se encuentran promover la atracción, creación, crecimiento y consolidación de empresas, así como apoyar el desarrollo competencial de las Pymes y comercios del municipio en aspectos como la mejora de su gestión y proyectos de desarrollo e innovación, generando de esta forma actividad económica y empleo, priorizando la intervención en los sectores estratégicos para la ciudad. Uno de estos ámbitos estratégicos es el comercio, uno de los sectores más afectados por la crisis causada por la COVID-19, impactando directamente sobre la actividad económica y que aún se encuentra en fase de recuperación.

Dentro de las diferentes acciones y programas diseñados para la consecución de estos objetivos se encuentran, por un lado, el apoyar la creación de nuevas empresas a través de un acompañamiento, asesoramiento y tutorización personalizado y continuo, que va desde el análisis de la idea de negocio hasta la puesta en marcha, así como el seguimiento en su primer año de vida. Además, se considera necesario apoyar de manera específica a los proyectos del sector comercial, a través de un asesoramiento específico y ad hoc para ellos y la nueva realidad a la que el sector debe adaptarse.

Por otra parte, se ofrece un programa de mejora de la competitividad, crecimiento y desarrollo dirigido a las PYMES y comercios de Bilbao, en especial micropymes, con al menos un año de antigüedad, en base al cual se les posibilita asesoramiento personalizado, siempre que presenten necesidades concretas en determinados ámbitos temáticos relacionados con la gestión y el lanzamiento de nuevas líneas de negocio.

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación de diferentes asesoramientos individualizados, a personas emprendedoras de nuevas ideas de negocio a implantar en Bilbao, así como, a los titulares y responsables de las PYMES y comercios ya existentes en el municipio.

Atendiendo a criterios funcionales el presente contrato se divide en los siguientes lotes:

- **LOTE 1 PLAN DE NEGOCIO**: Servicio consistente en el asesoramiento individualizado a personas emprendedoras para la realización de su plan de negocio, información y apoyo en aspectos puntuales del proceso de creación de empresa, así como el seguimiento y apoyo durante el primer año de vida.

- **LOTE 2 SECTOR COMERCIO:** Servicio consistente en el asesoramiento individualizado y especializado a personas emprendedoras con un proyecto de negocio o empresa de reciente creación en el sector comercial, para su adaptación a la transformación digital e innovación comercial a la que se han de enfrentar.

- **LOTE 3 MEJORA GESTIÓN**: Servicio de asesoramiento individualizado a titulares y responsables de PYMES y comercios del municipio de Bilbao, en especial micropymes, para la mejora de la competitividad, crecimiento y desarrollo de sus empresas.

2. LOTE 1 – PLAN DE NEGOCIO

El Centro de Emprendimiento de Bilbao Ekintza tiene como objetivo principal dar respuesta a la ciudadanía emprendedora en el municipio, apoyarlas en todo el proceso de puesta en marcha de su nueva empresa, teniendo en cuenta, el sector en el que van a desarrollar su actividad, su perfil competencial o las especificidades del propio proyecto que quieran llevar a cabo, proporcionándoles asesoramiento con el fin de que adquieran conocimientos específicos en las distintas áreas de gestión empresarial necesarias para su futuro negocio.

2.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato del presente lote es la prestación de un servicio de asesoramiento individualizado a personas emprendedoras con un proyecto empresarial apoyándoles en el proceso de creación de su negocio, para que realicen un plan de negocio que les permita analizar su viabilidad y les garantice unas condiciones para salir al mercado asumiendo el menor riesgo posible, así como para realizar un seguimiento en su primer año de vida.

Se hace constar que las prestaciones objeto de este contrato estarán cofinanciadas por la ***Unión Europea*** a través del ***Fondo Social Europeo Plus 2021-2027*** (*P. O. País Vasco FSE+ 21-27).*

Objetivo general

El objetivo general de la prestación del servicio objeto del contrato de este lote es:

- apoyar el desarrollo de proyectos de creación de nuevas empresas en Bilbao, a través del asesoramiento individualizado a personas emprendedoras que estén realizando su plan de negocio.

- dar respuesta a cuestiones puntuales relacionadas con la creación de empresas, apoyando a las personas que están poniendo en marcha un nuevo negocio.

- realizar el seguimiento de las nuevas empresas, analizando su situación durante su primer año de vida, con el fin de comprobar que las diferentes áreas están funcionando, de acuerdo a la previsión inicial realizada en el plan de negocio, para ayudarles a encontrar las soluciones necesarias que les faciliten su consolidación en el mercado.

Objetivos específicos u operativos

El servicio está dirigido bien a personas emprendedoras con un proyecto de negocio que tengan interés en analizar la viabilidad del mismo para su posterior implantación en Bilbao, o a aquellas que, no teniendo interés en analizar la viabilidad de su proyecto, deseen y precisen ser informadas de aspectos concretos relacionados con la creación y puesta en marcha de un negocio y también a personas emprendedoras cuyas empresas, apoyadas a través de los servicios del Centro de Emprendimiento, se encuentren en el primer año de vida desde su puesta en marcha.

Operativamente, el asesoramiento individualizado a personas emprendedoras se centrará, entre otros, en los siguientes ámbitos:

- definición del modelo de negocio.

- el diseño y puesta en marcha de la estrategia comercial

- diseño y puesta en marcha de la estrategia de marketing y comunicación

- realización de un análisis económico-financiero

- organización y gestión de la nueva empresa

- aspectos jurídicos, fiscales y laborales relacionados con el análisis de la viabilidad y la puesta en marcha de los proyectos empresariales

- resolución de dudas concretas relacionadas con cualquier otra cuestión diferente de las apuntadas siempre que, se considere que tenga una repercusión clara en la gestión de la futura empresa objeto de asesoramiento.

- seguimiento y apoyo durante el primer año de vida de las nuevas empresas.

En todo caso, los ámbitos de asesoramiento que se presten dependerán de las necesidades y situación de cada proyecto, si bien, siempre se dará solución a problemas o cuestiones directa o indirectamente relacionadas con las áreas indicadas en el presente pliego.

2.2 METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio de asesoramiento individualizado objeto de este lote, es un servicio que Bilbao Ekintza oferta de manera continuada, y por tanto no está sujeto a convocatorias.

La entidad adjudicataria se acomodará en todo momento a las directrices que marque Bilbao Ekintza EPEL, 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 Centro de Emprendimiento 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.

Así, el personal técnico del Centro de Emprendimiento será quien determine, y ponga en conocimiento de la entidad adjudicataria los proyectos de negocio que serán objeto de asesoramiento, estableciendo el número estimado de horas a dedicar en cada uno de ellos. El servicio de asesoramiento por parte de la entidad adjudicataria deberá iniciarse en un plazo máximo de una (1) semana a contar desde la recepción de los proyectos.

2.2.1. Asesoramiento individualizado para la realización del plan de negocio.

La entidad adjudicataria guiará a las personas emprendedoras en el análisis de todos los aspectos relacionados con la viabilidad del proyecto empresarial y su puesta en marcha: modelo de negocio, estrategia comercial, de marketing y comunicación, análisis económico-financiero, fiscal, jurídico, laboral…, prestando el asesoramiento necesario. Asimismo, le asesorará en la elaboración del documento final, denominado plan de negocio, revisándolo y haciendo las correcciones finales, el cual será entregado a Bilbao Ekintza una vez finalizado el servicio. La entidad adjudicataria no tiene la obligación de la elaboración del mismo. No obstante, y de manera excepcional ante perfiles personales carentes de las competencias y habilidades para su redacción y elaboración, se entenderá oportuno su elaboración.

A la finalización del asesoramiento la entidad adjudicataria del servicio deberá **entregar una copia del plan de negocio** realizado por cada una de las personas emprendedoras, así como un informe en el que haga alusión a los aspectos más relevantes del proyecto.

Se estima una dedicación media de diez (10) horas por proyecto, para una cifra estimada de trescientos (300) proyectos anuales. El número definitivo de horas por proyecto podrá ser superior o inferior en función de las necesidades que el personal técnico de BILBAO EKINTZA haya detectado para cada uno de ellos.

2.2.2. Respuesta a cuestiones puntuales relacionadas con la creación de empresas

La entidad adjudicataria deberá informar y resolver de manera individual las consultas puntuales que en materia de creación de empresas se generen en el punto de información y de acuerdo con las directrices marcadas por el personal técnico del BILBAO EKINTZA.

Se estima una dedicación media de dos (2) horas por consulta, para una cifra estimada de cuarenta (40) consultas anuales. En casos excepcionales se podrá dedicar más horas, siempre que esté suficientemente justificado y el personal técnico de Bilbao Ekintza lo autorice.

2.2.3. Apoyo y seguimiento durante el primer año a las nuevas empresas:

La entidad adjudicataria se encargará del seguimiento y apoyo a la consolidación de las empresas creadas, en el marco del presente contrato, durante su primer año de andadura

debiendo:

- acompañar a las empresas en el proceso de apertura y primeros meses de puesta en marcha, para orientarles y asesorarles en las carencias que se vayan detectando.

- realizar un análisis de la situación económico –financiera con el fin de detectar problemas y desviaciones que se están produciendo.

- analizar el funcionamiento de las empresas en sus diferentes áreas comprobando el nivel de gestión que se realiza.

- orientar, con carácter general, a los responsables de las empresas sobre la gestión de las mismas.

- elaborar un diagnóstico de la situación proponiendo recomendaciones o medidas de mejora.

Con tal fin, la entidad adjudicataria se reunirá en, al menos, dos (2) sesiones, de aproximadamente una hora y media (1h 30min) de duración cada una, con el equipo promotor o titular de cada empresa. Las sesiones se realizarán a los seis (6) meses y a los doce (12) meses de iniciarse la puesta en marcha de la empresa. El personal técnico del Centro de Emprendimiento se reserva el derecho a modificar la duración y/o el número de sesiones, siempre que la problemática a abordar así lo requiera.

Se estima una dedicación media de tres (3) horas por empresa para una cifra estimada de cincuenta (50) empresas anuales.

Al finalizar el seguimiento, se entregará un documento final que contemple la situación global de la empresa y los indicadores tanto cuantitativos como cualitativos analizados para su diagnóstico. Asimismo, identificará ámbitos de mejora y propuestas a implementación por la empresa objeto de seguimiento.

2.2.4. Común para todo el lote (para los tres tipos de servicio descritos)

Cualquiera de estos tres tipos de asesoramientos descritos, se realizará de manera individualizada y en las oficinas del Centro de Emprendimiento sito en la Plaza del Ensanche de Bilbao, intentando adaptarse a la disponibilidad de las personas emprendedoras de los diferentes proyectos. No obstante, se contempla la posibilidad de realizar sesiones de asesoramiento on line a través de diferentes plataformas digitales, si así se requiere y se cuenta con la conformidad del personal técnico del Centro de Emprendimiento.

Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con tres (3) puestos de trabajo asignados de manera permanente dentro del espacio Coworking del Edificio Ensanche. Dichos puestos estarán habilitados con mesa, sillas, cajonera, armario, impresora y conexión a wifi que serán aportados por Bilbao Ekintza. El resto de medios necesarios para el asesoramiento (ordenadores, teléfonos, etc,...) serán a cargo de la entidad adjudicataria.

La coordinación de la documentación a compartir entre la entidad adjudicataria y Bilbao Ekintza se hará a través de Microsoft OneDrive.

La atención y prestación del servicio de asesoramiento se realizará de lunes a jueves en horario de 8:00 a 18:00 horas y los viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas, todos los meses salvo julio y agosto. En julio el horario de prestación del servicio será de 8.00 a 14:00 horas. El mes de agosto de manera general y con objeto de disfrute del período vacacional, salvo causas de fuerza mayor debidamente justificadas, no se prestarán los servicios de asesoramiento. En cualquier caso, el centro permanecerá cerrado durante la semana del Aste Nagusia. Durante el horario señalado, deberán permanecer en el Centro al menos uno de los componentes del equipo de trabajo adscrito al presente contrato.

La entidad adjudicataria llevará el **control de horas,** tanto presenciales como no presenciales**,** del servicio prestado a cada persona emprendedora mediante un registro de firmas conforme al modelo facilitado por el personal técnico de Bilbao Ekintza, debiendo poner en su conocimiento cualquier incidencia que surjan durante el proceso de asesoramiento. Las horas no presenciales deberán estar perfectamente justificadas y haber sido autorizadas previamente por el personal técnico del centro de emprendimiento para su abono. Bilbao Ekintza, no se hará cargo del pago de aquellas horas que no se encuentren debidamente justificadas.

La entidad adjudicataria expedirá facturas mensuales, en función de la prestación efectivamente realizada, debiendo entregar junto a la factura un informe de seguimiento, donde se recoja, de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado, así como el registro de firmas que avale la totalidad de las horas de asesoramiento prestadas durante ese mes.

Durante el proceso de prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá informar de las actuaciones y recomendaciones realizadas con el fin de llevar una adecuada coordinación con el personal técnico de Bilbao Ekintza.

2.3 EQUIPO DE TRABAJO – PERSONAL ADSCRITO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la entidad adjudicataria deberá aportar el personal especializado que se establece como mínimo a continuación.

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

- ***Jefatura de proyecto (1 persona):***
    - *Funciones:*
        - Dirección ejecutiva y efectiva del contrato.
        - Coordinación del equipo de trabajo y, en su caso, interlocución con Bilbao Ekintza.

- Organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad.
- Gestión de acciones correctivas a las incidencias.

- *Requisitos*
  - Titulado superior
  - Al menos cinco (5) años de experiencia acreditada en la dirección y/o coordinación de equipos de trabajo en el ámbito de asesoramiento a personas emprendedoras y a empresas.

- ***Consultor senior (3 personas):***
  - *Funciones*
    - Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el contenido del contrato.
  - *Requisitos*
    - Titulado superior con formación específica en disciplinas del ámbito económico-empresarial.
    - Al menos cinco (5) años de experiencia concreta en el asesoramiento para la realización del plan de negocio con amplio conocimiento en las siguientes materias:
      - Modelo de negocio
      - Área económico-financiera.
      - Fuentes de financiación
      - Área de marketing
      - Área comercial y ventas
      - Imagen corporativa
      - Patentes y marcas
      - RGPD
      - Gestión fiscal y laboral
      - Jurídico mercantil
      - Gestión de subvenciones
      - Comercio on-line
      - Digitalización de negocios

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

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

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

Bilbao Ekintza se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

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

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La entidad adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza EPEL se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

El incumplimiento de estos requisitos podrá ser causa de resolución del contrato.

3. LOTE 2 – SECTOR COMERCIO

A pesar de la importante aportación de este sector a la economía, es un sector que se enfrenta a importantes cambios estructurales a los que debe adaptarse, como son el uso de las nuevas tecnologías, los actuales hábitos de consumo, la forma de interactuar con los clientes, lo que implica la necesidad de hacer frente de manera urgente a una transformación digital, nuevos modelos de negocio e innovación comercial.

Si bien la crisis causada por la COVID-19 impactó directamente en este sector, ya se había detectado antes de la pandemia un perfil descendente de los establecimientos de comercio minorista de Bilbao. En ello concurren diversos factores de tipo estructural entre los que destacan los cambios en los modelos de consumo, las dificultades del relevo generacional para el mantenimiento de la actividad y el coste y las condiciones de los alquileres.

En este sentido, para apoyar a los proyectos emprendedores del ámbito comercial y que puedan salir al mercado en las mejores condiciones, y a la vez impulsar al sector comercial en el municipio, BILBAO EKINTZA puso en marcha un programa de apoyo específico al sector denominado "*Programa de Emprendimiento Comercial en Bilbao*", que tras dos años de andadura ha sido muy bien valorado, por lo se cree necesario darle continuidad. Para ello se hace preciso contratar un servicio de asesoramiento especializado para proyectos emprendedores del sector comercial.

3.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato del presente lote es la prestación de un servicio de asesoramiento especializado para proyectos emprendedores del sector comercial, a través de la elaboración de una propuesta técnica de contenidos, metodología, así como de un panel de personas expertas con amplia trayectoria profesional en la intervención y apoyo al sector comercio, con objeto de dar cobertura al "*Programa de Emprendimiento Comercial en Bilbao*" puesto en marcha durante el año 2021.

El citado programa va dirigido a personas emprendedoras con un proyecto empresarial encuadrado dentro del sector comercio, que se encuentran analizando su idea de negocio y estudiando la viabilidad del proyecto con BILBAO EKINTZA y que se van a ubicar en el municipio de Bilbao.

En concreto, el público objetivo al que van dirigidos estos servicios son las personas emprendedoras cuyos proyectos empresariales tengan como objetivo la puesta en marcha de un negocio ubicado a pie de calle, cuya actividad puede ser la venta de un producto o un servicio, o proyectos de hostelería.

Se hace constar que las prestaciones objeto de este contrato estarán cofinanciadas por la ***Unión Europea*** a través del ***Fondo Social Europeo Plus 2021-2027*** (*P. O. País Vasco FSE+ 21-27*).

Objetivo General

El objetivo general de la prestación del servicio objeto del contrato es conseguir que los proyectos empresariales de carácter comercial se desarrollen de manera adecuada, para que su salida al mercado sea en las condiciones óptimas, adaptados a la transformación digital, los nuevos modelos de negocio e innovación comercial.

Por otra parte, este proyecto quiere contribuir a la promoción de empresas comerciales como herramienta de dinamización de los barrios de Bilbao.

Objetivos específicos u operativos

El presente contrato busca dar respuesta a:

- La transformación y al establecimiento de una estrategia digital que tienen que desarrollar acorde a sus necesidades los proyectos comerciales para ser competitivos en una sociedad en donde está aumentando considerablemente el comercio electrónico.

- La necesidad de adecuación a la nueva realidad del mercado y a las nuevas tendencias de consumo que implica brindar a los clientes la capacidad de tener una experiencia continua en todos los formatos, canales y dispositivos que utiliza.

- Al nuevo perfil del potencial cliente que obliga a entender perfectamente sus necesidades y los factores que determinan sus decisiones de compra y de este modo, adelantarse a sus expectativas

- La singularidad de los proyectos comerciales, con características propias en lo que respecta a la gestión comercial desarrollando adecuadamente diferentes aspectos para su puesta en marcha y minimizando y/o evitando, en la medida de lo posible, las inversiones en locales no adecuados.

Siendo esto así, la propuesta técnica que deben presentar los licitadores se centrará, operativamente, en conseguir los siguientes objetivos:

- Complementar el servicio de apoyo y asesoramiento a la creación de empresas existente en BILBAO EKINTZA a través de su centro de apoyo al emprendimiento, con un servicio especializado y ad hoc y dirigido a proyectos emprendedores del sector comercio.

- Identificar y diseñar una propuesta que contemple los proyectos emprendedores del sector comercial como elemento central y que, por lo tanto, sea capaz de realizar los ajustes metodológicos y de contenido necesarios para que estos proyectos salgan al mercado en condiciones óptimas.

- Poner a disposición de los proyectos empresariales del sector comercial un panel de personas expertas con amplia trayectoria profesional en diferentes ámbitos que puedan llevar a cabo el asesoramiento necesario.

Operativamente, el servicio de asesoramiento especializado a proyectos emprendedores del sector comercial se centrará, como mínimo, en los siguientes ámbitos:

- Digitalización.
- Gestión Comercial

3.2 METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio de asesoramiento individualizado objeto de este lote, es un servicio que Bilbao Ekintza oferta de manera continuada y por lo tanto no está sujeto a convocatorias.

La entidad adjudicataria se acomodará, en todo momento, a las directrices que marque BILBAO EKINTZA, en orden a la orientación general de la prestación, así como las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo el personal técnico del centro de emprendimiento 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.

Así, el personal técnico de Bilbao Ekintza será quien determine y ponga en conocimiento de la entidad adjudicataria los proyectos de empresa que serán objeto de este servicio, estableciendo el número máximo de horas a dedicar para cada uno de ellos.

La entidad adjudicataria deberá garantizar el inicio del asesoramiento en un plazo máximo de una (1) semana desde que el personal técnico de Bilbao Ekintza le proporcione los datos de contacto necesarios para iniciar el proceso de asesoramiento.

Tras una primera sesión de asesoramiento a la empresa, la adjudicataria planteará a BILBAO EKINTZA un plan de trabajo, procurando identificar en éste los principales hitos o tareas a realizar, qué ámbitos y personas expertas se implicarán en el desarrollo del proyecto, así como el número de horas, presenciales y no presenciales, estimadas para su ejecución.

En cualquier caso, será el personal técnico del centro de Emprendimiento quien establecerá el número máximo de horas a dedicar a cada proyecto. Se estima una dedicación media de quince (15) horas por proyecto para una cifra estimada de veinte (20) proyectos anuales. El número definitivo de horas por proyecto podrá ser superior o inferior, en función de las necesidades que el personal técnico de Bilbao Ekintza haya detectado para cada uno de ellos.

El asesoramiento se realizará de manera individualizada y presencial en los espacios que desde BILBAO EKINTZA se puedan ofrecer o validar, intentando adaptarse a la disponibilidad de las personas emprendedoras de los diferentes proyectos. No obstante, será objeto de valoración, aquellas propuestas que contemplen además otro tipo de intervenciones, más allá del asesoramiento individual, siempre y cuando estén bien fundamentadas.

La atención y prestación del servicio de asesoramiento se realizará de lunes a jueves en horario de 8:00 a 18:00 horas y los viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas. Durante los meses de julio y agosto el horario de prestación del servicio será de 8:00 a 14:00 horas, permaneciendo cerrado el Centro durante la Aste Nagusia.

La entidad adjudicataria llevará el **control de horas,** tanto presenciales como no presenciales**,** del servicio prestado a cada persona emprendedora mediante un registro de firmas conforme al modelo facilitado por el personal técnico de Bilbao Ekintza, debiendo poner en su conocimiento cualquier incidencia que surja durante el proceso de asesoramiento. Las horas no presenciales deberán estar perfectamente justificadas y haber sido autorizadas previamente por el personal técnico del centro de emprendimiento para su abono. Bilbao Ekintza, no se hará cargo del pago de aquellas horas que no se encuentren debidamente justificadas.

La entidad adjudicataria expedirá facturas mensuales, en función de la prestación efectivamente realizada, debiendo entregar junto a la factura un informe de seguimiento, donde se recoja, de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado, así como el registro de firmas que avale la totalidad de las horas de asesoramiento prestadas durante ese mes.

Durante el proceso de prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá informar de las actuaciones y recomendaciones realizadas con el fin de llevar una adecuada coordinación con el personal técnico de Bilbao Ekintza.

3.3 EQUIPO DE TRABAJO – PERSONAL ADSCRITO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la entidad adjudicataria deberá aportar, como mínimo, el personal especializado que se establece a continuación.

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

- ***Jefatura del proyecto (1 persona)***:
  - *Funciones:*
    - Dirección ejecutiva y efectiva del contrato.
    - Coordinación del equipo de trabajo y, en su caso, interlocución con BILBAO EKINTZA.
    - Organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad.
    - Gestión de acciones correctivas a las incidencias.

  - *Requisitos*
    - Profesional con trayectoria contrastada en el ámbito del sector comercio.
    - Al menos cinco (5) años de experiencia acreditada en la dirección y/o coordinación de equipos de trabajo.

- ***Personas expertas (2 personas)***:
  - *Funciones*
    - Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el contenido del contrato.

  - *Requisitos*
    - Profesionales con trayectoria contrastada con, al menos, cinco (5) años de experiencia en asesoramiento a empresas o personas emprendedoras del sector comercial, en el ámbito concreto de prestación del servicio para el que sean propuestas: Digitalización y Gestión Comercial.

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

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

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

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por BILBAO EKINTZA, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a los requisitos exigidos para la contratación.

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La entidad adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. BILBAO EKINTZA se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

El incumplimiento de estos requisitos podrá ser causa de resolución del contrato.

4. LOTE 3 - PYMES Y COMERCIOS

Bilbao Ekintza dispone de un programa de mejora de la competitividad, crecimiento y desarrollo dirigido a las PYMES y comercios de Bilbao, en especial microempresa, con, al menos, un año de antigüedad, en base al cual se les posibilita asesoramiento personalizado, siempre que presenten necesidades concretas en determinados ámbitos temáticos relacionados con la gestión y el lanzamiento de nuevas líneas de negocio.

Este programa está planteado en dos niveles o fases.

- Diagnóstico: el personal técnico de Bilbao Ekintza elabora de manera sistemática un diagnóstico, identificando carencias y/o potenciales oportunidades de nuevas líneas de negocio. En base a esto, se elabora un Plan de Actuación que detalla las acciones que conduzcan a la mejora o implementación de las cuestiones detectadas.

- Asesoramiento individualizado: la entidad adjudicataria desarrolla las tareas necesarias para dar respuesta a las necesidades detectadas en la fase anterior y a las que pudieran surgir durante el propio asesoramiento. Esta segunda fase es la que constituye el objeto del presente contrato.

4.1 OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de un servicio de asesoramiento individualizado que conduzca a la puesta en marcha de las acciones detalladas por Bilbao Ekintza en el Plan de Actuación.

Objetivo general

Reforzar y mejorar la competitividad de las PYMEs y comercios de Bilbao, especialmente de las micropymes, apoyando la mejora de su gestión económico-financiera, fiscal y marketing-comercial.

Objetivos específicos u operativos

Operativamente, el asesoramiento individualizado se centrará, entre otros, en los siguientes ámbitos:

a) Ámbito económico-financiero y fiscal

- Interpretación de la información económico-financiera de la empresa, análisis e interpretación de cuentas de resultados y balance, información fiscal, análisis de viabilidad y de rentabilidad por línea de negocio, análisis de costes, cálculo de márgenes comerciales y económicos de productos o servicios, análisis del precio de venta de los productos o servicios, definición de indicadores de gestión para optimizar las ventas, etc.).

- Desarrollo de herramientas de control de la gestión y de control productivo (presupuesto de tesorería, herramientas para la realización de presupuestos, herramientas para el cálculo de la rentabilidad de proyectos, herramientas para la obtención de la rentabilidad por productos, cálculo del precio de venta de los productos, etc.).

- Planteamiento, a la vista de la situación económico-financiera de la empresa, de alternativas o posibles decisiones empresariales. A la hora de barajar alternativas, se deberán tener en cuenta no sólo las implicaciones económico-financieras sino, igualmente, consideraciones de tipo fiscal.

- Elaboración plan de viabilidad económico- financiero de nuevos proyectos de inversión (spin-off, local, nueva línea de negocio,…).

- Asesoramiento y acompañamiento para búsqueda de nueva financiación, así como para la refinanciación de deudas existentes.

- Analizar la forma jurídica más adecuada desde el punto de vista fiscal.

b) Ámbito comercial y de marketing

- Elaboración de la estrategia de marketing y global del negocio, definición de posibles

acciones comerciales, programas de fidelización: diseño y explotación de bases de datos de clientes, etc.

- Análisis del target, segmentación de mercados y estrategias del marketing mix: producto, comunicación y publicidad, precios y distribución comercial.

- Formulación de estrategias y planes comerciales, revisión posicionamiento comercial, gestión de la marca...

- Estrategias para mejorar la imagen corporativa de la empresa, branding, identidad y filosofía corporativa,… adaptada a los diferentes canales de comunicación.

- Marketing de contenidos como herramienta para construir la identidad digital de las empresas y establecer relaciones duraderas con los clientes existentes y potenciales.

- Acciones y estrategias de comunicación online que refuercen la imagen de marca de la empresa.

- Diseño de herramientas de comunicación y promoción: off line (folletos, trípticos, flyers, tarjetas comerciales,…) y on line (presentación de la empresa y servicios, productos en página web, blog, ...)

- Diseño de herramientas de control y seguimiento comercial

- Análisis de nuevas tendencias, oportunidades de negocio, etc.

- Actuaciones en materia de escaparatismo, organización y distribución del espacio interior, iluminación, merchandising, etc.

- Propuestas de mejora de la distribución comercial del punto de venta especialmente en los comercios o espacios de atención al público.

- Información para la adaptación a la normativa de Protección de Datos (RGDP - LOPD).

- Informar sobre normativa de registro de patentes y marcas.

Igualmente, se contempla el asesoramiento en materia de normativa urbanística y pasos a dar para la consecución de licencias, permisos, rotulación, o acondicionamiento del local a la normativa vigente. Se tiene que valorar las condiciones de acceso a nuevos locales para los casos que requieran un cambio de ubicación de negocio o abrir una nueva localización en el municipio de Bilbao, pudiendo analizar la obra, alcance y presupuesto/s de ejecución externa. Asimismo, se contempla el asesoramiento sobre normativa sanitaria y protección civil.

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 de Bilbao Ekintza se considere que tienen una repercusión clara en la gestión de la empresa objeto de asesoramiento.

En todo caso, el contenido concreto del asesoramiento individualizado que se preste dependerá de lo que se refleje en el documento de diagnóstico que se elabore para cada empresa por parte del personal técnico de Bilbao Ekintza, que indicará si requiere asesoramiento en un ámbito o más, así como las horas estimadas por ámbito.

4.2 METODOLOGIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio de asesoramiento individualizado objeto de este lote, es un servicio que Bilbao Ekintza oferta de manera continuada, y por lo tanto no está sujeto a convocatorias.

La entidad adjudicataria se acomodará en todo momento a las directrices que marque Bilbao Ekintza, en orden a la orientación general de la prestación, así como a las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo su responsabilidad el asesoramiento individualizado dirigido a implementar las acciones contempladas en el plan de actuación recogido en el documento de diagnóstico. No obstante, podrá solicitarse la colaboración de la entidad adjudicataria durante el proceso de elaboración del diagnóstico, en caso de que las necesidades detectadas así lo requiriesen.

Este documento diagnóstico, le será remitido a la entidad adjudicataria con carácter previo al inicio de asesoramiento que deberá iniciarse en un plazo máximo de 2 semanas desde la recepción del diagnóstico y se desarrollará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su inicio.

En cualquier caso, Bilbao Ekintza podrá flexibilizar los plazos para el desarrollo del asesoramiento si considera que la problemática a abordar así lo permite o aconseja.

Como práctica general, el asesoramiento se realizará de manera individualizada en horario laboral intentando adaptarse a la disponibilidad de la PYME y Comercio asesorado.

La prestación del servicio se realizará en el lugar que indique Bilbao Ekintza, teniendo en cuenta las preferencias de las personas destinatarias del mismo, pudiendo realizarse, bien en las oficinas de Bilbao Ekintza sitas en edificio Ensanche, plaza del Ensanche nº 11, bien en los locales de las propias empresas o bien, en los de la propia entidad adjudicataria del servicio.

Con tal fin la adjudicataria deberá poner a disposición del contrato una sede u oficina en el término municipal de Bilbao. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal para el desarrollo del servicio en los términos establecidos en el presente pliego serán a cargo de la de la entidad adjudicataria.

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

La entidad adjudicataria expedirá facturas mensuales, en función de la prestación efectivamente realizada, debiendo entregar junto a la factura un informe de seguimiento, donde se recoja, de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado, identificando los principales hitos o tareas realizadas y a realizar en las próximas sesiones, así como el registro de firmas que avale la totalidad de las horas de asesoramiento prestadas durante ese mes.

Durante el proceso de prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá informar de las actuaciones y recomendaciones realizadas con el fin de llevar una adecuada coordinación con el personal técnico de Bilbao Ekintza.

A la conclusión del asesoramiento la entidad adjudicataria del servicio deberá **entregar** un informe final, donde se recoja de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado.

El servicio está orientado al asesoramiento individualizado de un número variable de PYMES y Comercios. Se estiman, aproximadamente, unas ochenta y dos (82) empresas anuales con una dedicación media de veinte (20) horas por empresa.

4.3 EQUIPO DE TRABAJO - PERSONAL ADSCRITO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, la entidad adjudicataria deberá aportar el personal especializado que se establece como mínimo a continuación.

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

- ***Jefatura de proyecto (1 persona)***:
  - *Funciones:*
    - Dirección ejecutiva y efectiva del contrato.
    - Coordinación del equipo de trabajo
    - Interlocución con Bilbao Ekintza
    - Organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad
    - Gestión de acciones correctivas a las incidencias
  - *Requisitos*
    - Titulado superior
    - Al menos cinco (5) años de experiencia acreditada en la dirección y/o coordinación de equipos de trabajo en el ámbito de asesoramiento de PYMES y comercios.

- ***Consultor senior (3 personas)***:
  - *Funciones*

- Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el contenido del contrato.

- *Requisitos*
  - Titulado superior
  - Al menos cinco (5) años de experiencia concreta en el asesoramiento a PYMES y comercios, con amplio conocimiento en las siguientes materias:
    - Modelo de negocio
    - Área económico-financiera.
    - Fuentes de financiación
    - Área de marketing
    - Área comercial y ventas
    - Imagen corporativa
    - Patentes y marcas
    - RGPD
    - Gestión fiscal y laboral
    - Jurídico mercantil
    - Gestión de subvenciones
    - Normativa urbanística
    - Comercio on-line
    - Digitalización de negocios
    - Visual Merchandising

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

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

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

Bilbao Ekintza se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

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

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La entidad adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza EPEL se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

El incumplimiento de estos requisitos podrá ser causa de resolución del contrato

5. OBLIGACIONES DE LA/S ENTIDAD/ES ADJUDICATARIA/S.

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

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados vinculados al servicio que prestan las entidades adjudicatarias al amparo de este contrato serán propiedad de Bilbao Ekintza EPEL, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. Las entidades adjudicatarias podrán hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de Bilbao Ekintza.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza EPEL. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual la documentación generada al amparo de los presentes contratos corresponde únicamente a Bilbao Ekintza EPEL, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de los contratos, las adjudicatarias se comprometen, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

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

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a las entidades adjudicatarias para la realización de los servicios convenidos, se entienden

confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con las adjudicatarias están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Las entidades adjudicatarias se obligan a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. Las entidades adjudicatarias establecerán las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza EPEL, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

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

RESPONSABLE ÁREA EMPRESA Y EMPLEO
DE BILBAO EKINTZA, EPEL