PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TICS EN AUTÓNOMOS Y MICROEMPRESAS

Expediente nº: 2022017 Armonizado
Objeto de la contratación: PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TICS EN AUTÓNOMOS Y MICROEMPRESAS
Documento: Pliego de prescripciones técnicas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Euskadi se encuentra en una posición avanzada en lo relativo a la digitalización de su economía y sociedad en el entorno de la Unión Europea según se desprende del Índice Europeo de Economía y Sociedad Digitales, DESI, utilizado por la CE para medir la evolución comparada de los países de la UE-28 y que sitúa a Euskadi en quinta posición por tercer año consecutivo desde 2017. Este índice mide cinco dimensiones que se corresponden con la conectividad, el capital humano, el uso de servicios de Internet, la integración de las tecnologías digitales en las empresas y los servicios públicos digitales.

En la dimensión de conectividad que mide el despliegue y cobertura de banda ancha fija y móvil, Euskadi se sitúa en la primera posición entre el conjunto de países de la UE-28, por delante de países como Dinamarca, Luxemburgo, Holanda y Suecia. Esto es consecuencia directa de la labor que han venido realizando el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales a través de los Programas de Extensión de Banda Ancha, PEBA, durante los últimos años.

A través de este programa se ha llegado a cubrir en 2020 con Conectividad de Banda Ancha NGA el 97,6% de los polígonos industriales con actividad y el 76,4% de las unidades poblacionales con Banda Ancha de más de 30 Mbps, lo que representa el 96% de la población. Así lo confirma el premio "BROADBAND AWARD 2019" otorgado por la Comisión Europea a Euskadi. El siguiente reto es lograr que se completen estos despliegues de FTTH en toda la geografía del territorio, e iniciar ahora el impulso y despliegue de la banda ancha ultrarrápida en movilidad (5G), en Euskadi.

En lo relativo a las capacidades y habilidades para el uso de las nuevas tecnologías, dimensión también contemplada en el DESI, Euskadi destaca situándose en cuarta posición entre los países de la UE. Según datos del Instituto Vasco de Estadística Eustat, anualmente aumenta el porcentaje de usuarios TIC en las empresas, dato que en 2020 se sitúa en el 74,9% del empleo. Asimismo, ha aumentado el uso de las tecnologías por parte de la ciudadanía. Gracias nuevamente a la labor que lleva haciendo el Gobierno Vasco a través de programas como la Certificación de Competencias Digitales, el proyecto Ikanos y las distintas iniciativas orientadas a la formación como Mikroenpresa Digitala Prestakuntza, Enpresa Digitala o la Red de centros KZgunea que ofrece, entre otros servicios, formación digital básica para reducir la brecha digital.

El impulso dado a la conectividad y al desarrollo de las competencias digitales de la ciudadanía crea un caldo de cultivo propicio para el mayor uso de los servicios de Internet. En este sentido, según datos aportados por el Eustat, en los últimos años ha aumentado de manera considerable la población vasca usuaria de Internet en todos los tramos de edad reduciéndose la brecha de género en lo que se refiere a la población usuaria (83%). Ello ha repercutido en un incremento en el uso de la banca online (65%), así como del comercio electrónico (68%) por parte de la ciudadanía, que cada vez realiza compras de mayor cuantía económica, lo que refleja una mayor confianza.

A nivel empresarial, la digitalización de los negocios, a través de la implantación de sistemas de gestión como los ERP, CRM o SCM, el big data o la computación en la nube, entre otros, han sido objeto de apoyo por parte del Gobierno Vasco desde hace años. En este sentido, los datos del Eustat reflejan el aumento en el uso de este tipo de tecnologías en Euskadi donde un 21,9% de los establecimientos usan servicios en la nube en 2020 y un 12,5% realizan análisis de big data. Algunas de las iniciativas impulsadas por el Gobierno Vasco más destacadas son el programa Basque Industry 4.0 de apoyo a la transferencia de tecnología desde los proveedores tecnológicos hacia empresas industriales manufactureras, el programa Industria Digitala, de apoyo a la incorporación de las TEIC a las pymes de carácter industrial y, más recientemente, la red Basque Digital Innovation Hub, BDIH, que pone a disposición de las empresas, especialmente de las pymes, los activos digitales existentes en la RVCTI, orientados a la fabricación aditiva, robótica flexible, ciberseguridad o las máquinas inteligentes o las soluciones basadas en el dato, por citar los más importantes.

En el ámbito de la e-Administración, en 2020 el 94,4% de los establecimientos con acceso a internet tramitan electrónicamente con las Administraciones vascas. En este sentido, las Administraciones han desarrollado actuaciones tecnológicamente avanzadas como la carpeta de salud, el historial clínico integrado o la receta electrónica, eRezeta, en el ámbito sanitario, entre otras.

En definitiva, Euskadi se sitúa en una posición favorable para poder aprovechar las ventajas que ofrecen las tecnologías digitales en las empresas, la sociedad y la administración, y continuar siendo un referente a nivel europeo en materia de Transformación Digital.

No obstante, de acuerdo a los informes publicados por EUSTAT en el ámbito de la "Encuesta Sociedad de la Información – EMPRESAS" se aprecia una diferencia sustancial en la velocidad de adopción de las nuevas tecnologías entre las medianas y grandes empresas (alta velocidad de adopción) y la adopción que realizan las microempresas y autónomos.

La operación estadística Encuesta de la Sociedad de la Información -ESI- Empresas, proporciona información periódica sobre la implantación de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación -TIC- en las empresas de la C.A. de Euskadi. En concreto, computa y describe el nivel de uso de Internet en los distintos establecimientos: los sistemas de acceso a Internet, las actividades desarrolladas a través de Internet, así como la disponibilidad de sitio Web y sus principales características. Además, mide la implantación de las compras y ventas de comercio electrónico en la actividad económica, y los medios a través de los cuales se realizan.

https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_471/opt_0/ti_empresas/temas.html#cb

La importancia de la digitalización de las pymes

La digitalización de las empresas comienza en los años 60 con el primer gran ordenador de escala empresarial, el IBM S/360. Desde entonces hasta ahora, con la extensión de Internet, el correo electrónico, los sistemas de gestión ERP o CRM, la nube o la popularización de los dispositivos móviles e inteligentes, las empresas han tenido que ir absorbiendo estos avances e ir evolucionando hacia el concepto de empresa digital.

En este contexto las pymes tienen interiorizado y asumido el impacto que la adopción de las tecnologías digitales supone para su negocio, si bien hoy en día aún existe una gran parte de ellas que no han integrado esta visión en la propia estrategia de la empresa. Los datos que se recogen regularmente a través de los organismos oficiales de estadística como el Eustat, constatan que sigue existiendo una gran brecha entre las pymes y las grandes empresas en lo relativo a la adopción y el uso de nuevas tecnologías digitales asociadas a la Industria 4.0. ***Esta brecha se agranda sustancialmente cuando se trata de las micropymes***, de ahí que se vea imprescindible el seguir insistiendo con políticas específicas de digitalización dirigidas a este colectivo.

Beneficios y barreras para la digitalización de la pyme

La digitalización y el uso inteligente de las tecnologías digitales son determinantes para el éxito de la innovación, la competitividad y el crecimiento de las empresas ofreciendo oportunidades para fortalecer su posición en el mercado. La digitalización puede facilitar numerosas innovaciones en los procesos y por tanto permite a la pyme diferenciarse de sus competidores como en el caso de las empresas de fabricación y minoristas que pueden mejorar la eficiencia de la producción automatizando los procesos de fabricación y de la cadena de suministro.

Las soluciones de gestión, como el ERP, permiten a las empresas mejorar los procesos organizativos dentro de sus negocios y compartir información en tiempo real llevando a cabo un análisis de la recogida de estos datos se proporciona información importante sobre los procesos comerciales y permite descubrir oportunidades para reducir costos y aumentar la eficiencia. Si estos análisis se llevan a cabo a través de soluciones en la nube se obtiene la oportunidad para que las empresas accedan a soluciones tecnológicas (aplicaciones, infraestructuras, plataformas) sin comprometer las inversiones iniciales en software, hardware y personal, lo que es de especial interés para las

empresas de menor tamaño. Todas estas acciones pueden ser compartir con los miembros de la organización a través de herramientas de colaboración que tienen entre sus funciones la capacidad de comunicar a las personas, colaborar y compartir datos facilitando el trabajo en remoto y generar productos y servicios de valor añadido.

Por otra parte, el proceso de Transformación Digital de la empresa supone un cambio cultural y organizativo que conlleva importantes implicaciones económicas y requiere de la involucración de la dirección de la empresa y su apuesta por la incorporación de soluciones digitales que favorezcan la competitividad de la misma. No obstante, las empresas que se involucran en estos procesos suelen encontrarse con algunas barreras como el desconocimiento de las soluciones existentes provocado por la falta de medios para estar al día de las soluciones digitales existentes que le permiten avanzar en la digitalización, el elevado coste de la inversión que se tiende a asociar a un gasto y no a una inversión, la incertidumbre sobre la seguridad de los datos y la información que genera desconfianza a la hora de adaptar ciertas soluciones como el uso de servicios en la nube o la necesidad de cambiar la cultura y organización empresarial provocado por el resultado de la implantación de la nueva tecnología digital junto con la falta de capacidades técnicas internas, formación digital y perfiles profesionales técnicos, con capacidad de decisión en la materia.

Medidas de impulso a la adopción de las tecnologías digitales en la pyme

Las medidas destinadas a la adopción de las tecnologías ***requieren estar bien segmentadas***, especialmente en el caso de las ***microempresas y autónomos***. Las medidas generales o de amplio espectro no suelen ser eficaces para las pymes dadas las dificultades que encuentran frente a otro tipo de empresas. Esta segmentación requiere tener en cuenta dos aspectos: el perfil tecnológico de la empresa (nivel de digitalización y capacidad de absorción de las tecnologías digitales) y la fase en la que se encuentra de cara a la adopción de una tecnología concreta (conocer su potencial para el propio negocio, capacitar a especialistas, hacer implantaciones en base a soluciones de mercado o idear nuevas soluciones.

El Gobierno Vasco ha tenido en cuenta ambos aspectos a la hora de definir un catálogo de instrumentos que llegue a cubrir las necesidades de los diferentes segmentos y objetivos identificados con soluciones que dan respuesta concreta al grupo al que se dirigen. Esta adaptación de los distintos programas e instrumentos públicos a las necesidades de cada tipo de empresas puede parecer innecesario en empresas de mayor tamaño, pero no lo es en un colectivo que, como la micropyme tiene una menor capacidad de identificar, seleccionar y adaptar las soluciones más idóneas en su hoja de ruta hacia la Transformación Digital.

Así pues, la diferencia en la mayoría de los indicadores entre las microempresas y las empresas de más de 10 empleos se hace aún patente, por lo que se requiere de actuaciones que impulsen el uso de estas TICs entre los autónomos y microempresas.

Desde la iniciativa de SPRI "Mikroenpresa Digitala" durante los últimos ejercicios SPRI ha coordinado dos actuaciones dirigidas a promover el uso de numerosas tecnologías por parte de las microempresas. Por un lado ha organizado cursos de formación (Mikroenpresa Digitala PRESTAKUNTZA) y por otro lado ha ofrecido a las microempresas un servicio de asesoramiento en el uso e implantación de numerosas tecnologías para la gestión y promoción de las microempresas (Mikroenpresa Digitala INPLANTALARIAK). Es este segundo servicio (Implanalariak), el que es objeto de esta licitación.

El Gobierno Vasco a través de SPRI-AGENCIA VASCA DE DESARROLLO EMPERSARIAL (en adelante SPRI) viene colaborando en la introducción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las empresas vascas, y muy especialmente en las micropymes, facilitándoles el acceso a las mismas. Particularmente, desde el año 2010, a través de una iniciativa consistente en la identificación de soluciones informáticas de gestión y su implementación mediante un servicio de asesoramiento especializado de carácter neutral y gratuito para las microempresas.

Esta iniciativa, denominada "Implantación de soluciones TICs para autónomos y microempresas (INPLANTALARIAK)" y cuyo objetivo principal es mejorar la competitividad empresarial mediante el uso de las TIC, facilita un/a asesor/a tecnológico/a que asesora y orienta sobre el uso e incluso instalación de aplicaciones para la gestión y promoción a medida de las microempresas (autónomos y microempresas), la mayoría gratuitas y sencillas y todas ellas disponibles on-line en el Catálogo de Soluciones TIC publicado en la web de SPRI.

La iniciativa "Implantación de soluciones TIC para autónomos y microempresas" (INPLANTALARIAK) se ha venido realizando con la base de unas necesidades TIC a cubrir, tras un estudio exhaustivo de los sectores más alejados de las tecnologías y una oferta tecnológica existente y aplicable al tejido microempresarial. Con esa base se ha elaborado y puesto a disposición de los negocios un Catálogo de Soluciones TIC, sobre el cual se realiza una adaptación continua a tendencias y necesidades del tejido microempresarial, dando lugar a versiones diferentes y evolucionadas. Actualmente se incluyen más de 250 Soluciones TIC para su implantación de temas relacionados, entre otros, con el teletrabajo, productividad personal, trabajo colaborativo, posicionamiento adecuado en web, dinamización e integración en redes sociales, comercio electrónico, sistemas de seguridad y medios de pago online, protección de datos, e-marketing, integración con procesos de negocios para su mejora de eficiencia, etc.

Durante 2022, y hasta el 31 de mayo, los indicadores del servicio de asesoramiento presencial o virtual han sido los siguientes:

	Indicador	Objetivo 2022	Real a 31 mayo 2022
Mikroenpresa Dig. (Global)	Personas formadas y/o asesoradas	4.716	3.291
	Nº Cursos y Talleres Impartidos	610	321

Puede consultarse el catálogo de Soluciones TIC en: Catálogo Soluciones TIC (spri.eus)

Se dispone de información de la iniciativa INPLANTALARIAK en el apartado de Ayudas y Servicios-Microempresa Digitala de la web de SPRI www.spri.eus.

La difusión de este servicio de asesoramiento, dirigido a autónomos y microempresas, se realizará tanto directamente desde SPRI (a través de la página de la web www.spri.eus, etc.) como a través de agentes intermedios (Agencias de desarrollo y promoción económica, asociaciones empresariales, etc.), así como por los medios adicionales que pudieran proponer las empresas licitadoras.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "**SPRI**"), a través de su departamento de Transformación Digital precisa contratar los servicios "ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TICS EN AUTÓNOMOS Y MICROEMPRESAS", consistentes en la realización de los trabajos que se definen en el siguiente apartado del presente 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 del Implantador/ra, quien con una visita (presencial o virtual) a la empresa asesorada, le 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 los autónomos y 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 los microsectores y hacer uso de su poder de DIFUSIÓN para impulsar a la acción a las microempresas.

3.2. Actividades objeto del contrato

En general, el servicio de asesoramiento tecnológico personalizado en la implementación de aplicaciones sencillas de gestión en las micropymes de la CAPV 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 de la microempresa y se proporcionan las prácticas para su uso más adecuado y 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 las microempresas del País Vasco que manifiesten su interés solicitándolo a través del formulario de petición disponible en la web de SPRI.

El adjudicatario 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 del autónomo o empresa, con carácter preferente para las de menos de 10 trabajadores, a través de la dirección www.spri.eus/euskadinnova rellenando la solitud de asesoramiento (formulario cuestionario) disponible online que sitúa a la microempresa en su nivel TIC y recoge sus expectativas en el uso de las Nuevas Tecnologías.
- **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 del autónomo o 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 y en soluciones como facturación electrónica o aplicativos de gestión para dispositivos móviles, entre otras. 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 de autónomos o 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 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 Digital@-Formación en la red de Kzgunea. 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.

Dimensionamiento del servicio

A título informativo exponemos a continuación 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.

El equipo de asesores/as propuesto 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 los 10 empleados 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 monitorizará puntualmente las dedicaciones para garantizar que este servicio se ajusta a un asesoramiento limitado y puntual en el uso de TICs.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Dicho plan deberá contener al menos:

- Metodología de Trabajo.
- Definición de hitos principales, entregables y recursos humanos asociados a cada uno de ellos.
- Organización, responsabilidades y dedicaciones del equipo de trabajo.
- Actuaciones previstas para hacer llegar la información del SERVICIO a las empresas.
- Propuesta de modelo de coordinación con SPRI / Gobierno, para el desarrollo de las tareas.

5. MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES CONCRETOS QUE SE VAN A PONER A DISPOSICION DE ESTE PROYECTO. CAPACIDAD TECNICA Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO

Se aportará 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.

Se presentará una **descripción del personal dedicado** por la empresa a ofrecer el asesoramiento: titulación académica y experiencia acreditada en la temática objeto del contrato, así como conocimiento específico en las diferentes herramientas incluidas en el catálogo de Soluciones TIC para autónomos y microempresas de SPRI.

Asignación de responsables y responsabilidades en la ejecución del servicio: la empresa nombrará a un responsable coordinador que será el responsable del proyecto y el interlocutor del equipo de Transformación Digital de SPRI, y podrá proponer e identificar a una o varias personas

como "coordinadores" que además de realizar implantaciones, coordinen cada uno a un equipo de 3 o 4 asesores.

Funciones del coordinador del proyecto:

- Definición del servicio.
- Definición de flujos de trabajo: difusión, planificación, asesoramiento, evaluación, etc.
- Supervisión y filtro de calidad de los servicios.
- Interlocución permanente con responsables del Grupo SPRI.
- Interlocución con fuentes de información (asociaciones, behargintzak, empresas, entidades, 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 del Grupo SPRI.

Al menos un miembro del equipo propuesto deberá acreditar conocimientos de euskera a nivel C1 o equivalente con objeto de prestar el servicio en euskera a aquellas empresas que así lo soliciten.

6. CONDICIONES LINGÜISTICAS DE EJECUCIÓN

- Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano.
- La realización de memorias, entregables, informes u otros trabajos de similar naturaleza, estos deberán ser entregados en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes software.
- Cuando la ejecución del objeto contractual incluya la prestación de servicios a la ciudadanía o conlleve relaciones con terceros o ciudadanía en general, la lengua a utilizar en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la empresa contratista y los usuarios y usuarias o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija el usuario o usuaria o tercero, en cada caso.
- En cualquier caso, la contratista deberá destinar los medios materiales y humanos que fueran necesarios para que la atención, información y comunicación con el público destinatario del servicio pueda hacerse en todo momento en euskera.