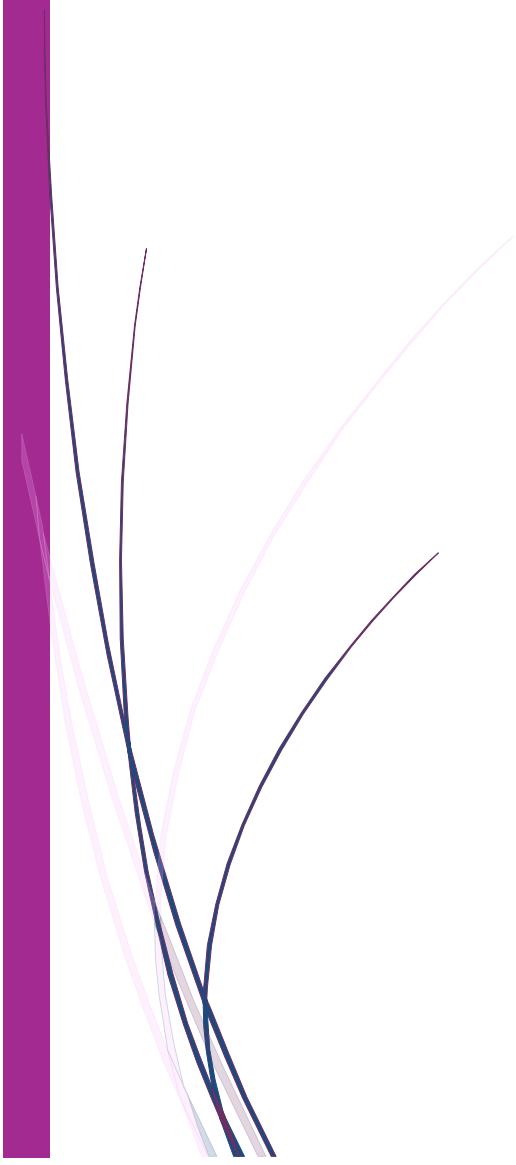
innobasque
Berrikuntzaren Euskal Agentzia
Agencia Vasca de la Innovación

30 de agosto de 2023

Pliego de bases técnicas: servicio de contacto con pymes para activar su interés en la innovación



Contenido

1. Contexto y antecedentes 2

2. Objeto de la licitación 4

3. Objetivo y alcance del servicio 5

4. Equipo de trabajo, instalaciones y medios técnicos 7

5. Gestión y seguimiento del servicio 8

6. Plazo de ejecución y condiciones económicas 9

7. Criterios de adjudicación y condiciones en la prestación del servicio 10

7.1 Criterios cuantificables por fórmula 10
7.2 Criterios cuantificables por juicios de valor 10
7.3 Criterios de desempate 12
7.4 Condiciones especiales en la prestación del servicio 12

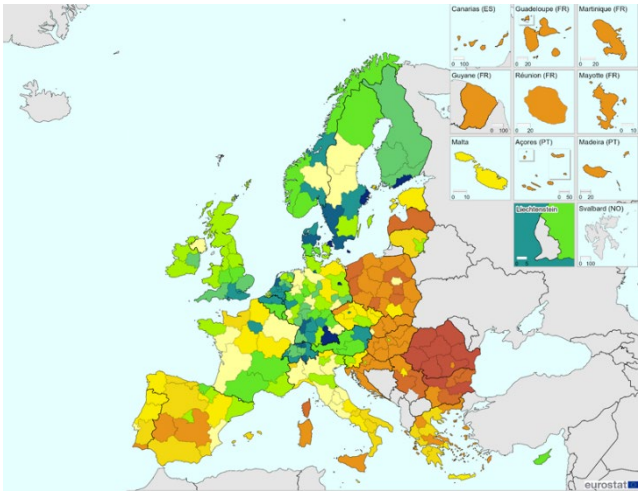
8. Protección de datos, confidencialidad y propiedad intelectual 13

9. Atención de consultas 14

1. Contexto y antecedentes

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación, tiene como misión impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi. Particularmente, en el marco de su Plan Estratégico 2021-2024, sitúa entre sus objetivos estratégicos **contribuir de manera significativa al aumento de la innovación de la pyme**.

En Euskadi, de acuerdo a los datos de Eustat, hay más de 150.000 empresas con menos de 250 personas empleadas y una facturación anual inferior a los 50 millones de euros. Entre todas ellas, son más de **7.700 aquellas que tienen más de 5 personas empleadas y desarrollan actividades en sectores estratégicos del País** (industria y servicios conexos a la misma – como ingenierías y empresas de desarrollo tecnológico – cadena de valor alimentaria, transporte y logística, comercio al por mayor o industrias culturas y creativas).



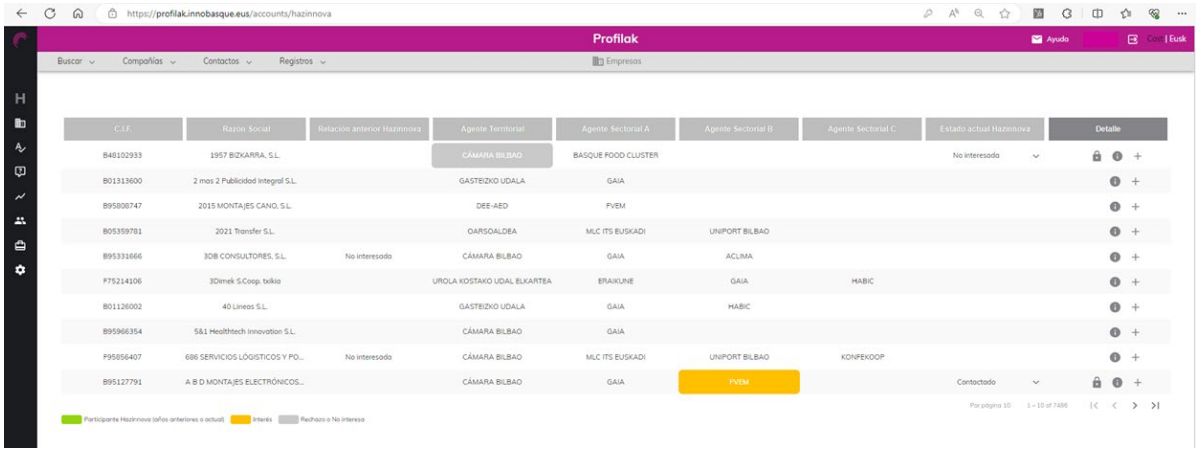
Este colectivo de pequeñas y medianas empresas resulta tener un alto potencial de creación de valor, mercado y empleo de calidad, aplicando soluciones innovadoras a sus productos y procesos de todo tipo (producción, logística, marketing y ventas, gestión de personas). De hecho, son el **foco del *Regional Innovation Scoreboard*** (RIS) que publica la UE y en el que se valora el desempeño en materia de innovación de las regiones europeas.

El RIS 2023 sitúa a **Euskadi en el grupo de regiones de alta innovación**, concretamente en la posición #72 de 239 regiones. Es la Comunidad Autónoma del Estado mejor posicionada y su rendimiento en innovación es superior a la media de la UE-27 (109,8%). Una vez más, la Comisión Europea denomina a Euskadi "polo de excelencia", por ser una región de alta innovación en un Estado calificado como innovación moderada. No obstante, **Euskadi mantiene el reto de elevar el porcentaje de pymes innovadoras** y de incrementar la inversión en actividades para la innovación como el diseño, el marketing, la gestión de la propiedad intelectual e industrial o la formación.

Por ello, Innobasque viene trabajando desde 2017 en el diseño, implementación y mejora de **un proceso de acompañamiento para las pymes** orientado a ofrecer asesoramiento y apoyo para mejorar su competitividad a través de la innovación. Este proceso es **intensivo en contactos directos con las empresas**. Innobasque colabora con una red de más de 70 agentes aliados para ejecutar estos contactos con el colectivo de más de 7.700 empresas (hasta el momento, ha habido contactos directos – llamadas, emails personalizados o visitas – con cerca de 2.500) y ofrecerles soluciones para innovar como el programa Hazinnova. Ya en el último trimestre de 2022, se realizaron llamadas y envíos de email informativos a 1.500 pymes en una campaña masiva de contactos, y recientemente, en la segunda quincena de julio, se ha realizado una campaña segmentada de contactos (llamadas con emails) a más de 450 empresas medianas (más de 50 personas empleadas) de los sectores industriales, de comercio al por mayor y transporte y logística.

En estos contactos realizados por diversos medios (llamadas, correos electrónicos, visitas, etc.) **se recoge un volumen importante de datos** cualitativos y cuantitativos, procedentes de las conversaciones realizadas y las respuestas recogidas. Asimismo, estos contactos permiten **obtener y registrar datos de personas decisoras** relacionadas con las actividades innovadoras (i.e. gerentes, responsables de I+D e innovación, desarrollo de negocio, etc.) que permitan a los agentes y a Innobasque articular una relación de valor con las empresas. Todos estos datos están convenientemente protegidos por la legislación vigente en cuanto al tratamiento de datos personales, así como a cláusulas de confidencialidad y uso restringidos.

Para la gestión de los datos que se generan en el proceso de una manera estructurada, Innobasque cuenta con **una plataforma web llamada *"Profilak"***. Esta herramienta es de **acceso privativo**, es decir, solo pueden acceder a la misma persona autorizadas de los agentes que contactan con las empresas en el proceso:



Innobasque quiere desarrollar a partir de septiembre una campaña masiva de contactos (mediante entrevistas telefónicas y correos electrónicos personalizados) dirigida a las cerca de 6.500 empresas aún no contactadas en 2023, aplicando todos los aprendizajes obtenidos en las campañas anteriores. El objetivo es **"llegar" a todas las pymes estratégicas de Euskadi** para que conozcan las soluciones a su disposición, puedan mostrar su interés a los agentes que les pueden ayudar a solicitarlas, y participen de las mismas.

2. Objeto de la licitación

El objeto de la presente licitación es **contratar un servicio de contactos especializado en captar el interés y generar demanda de soluciones de innovación en pequeñas y medianas empresas** (pyme), particularmente y a corto plazo el programa Hazinnova.

El programa Hazinnova ofrece a las pymes un servicio de asesoramiento especializado gratuito para realizar pequeños proyectos (de 3 meses de duración) que supongan una innovación en producto o innovación en cualquier proceso de negocio: producción, logística, comercialización – nuevos mercados o gestión de clientes – gestión de personas, administración interna y gestión económico-financiera. Supone una puerta de entrada a la innovación.

En 2023, la convocatoria del programa se ha iniciado el 18 de abril y se cerrará el 26 de octubre. Por tanto, este servicio de contactos para generar demanda deberá desarrollarse entre los meses de septiembre y octubre, en un máximo de 5 semanas.

3. Objetivo y alcance del servicio

Considerando un colectivo identificado por Innobasque de **aproximadamente 6.500 empresas no contactadas por ningún medio en 2023**, el **objetivo** es alcanzar una **tasa de eficacia en los contactos del 20% del total**. Esto implica que una de cada cinco empresas contactadas (aprox. 1.300) acabe siendo asignada directamente a uno de los agentes asociados a la misma. De este modo, la empresa puede continuar el proceso de solicitud del programa Hazinnova de manera inmediata contando con el apoyo del agente asignado (que estará informado de tal situación a través de la plataforma Profilak).

El **alcance del servicio** objeto de la presente licitación comprenderá las tareas que se detallan a continuación:

- el primer paso de la entidad adjudicataria consiste en **contactar a través de entrevistas telefónicas con la persona decisora de cada empresa** para ofrecerle información sobre el programa Hazinnova y aclarar las posibles dudas que pudieran surgirles acerca de su contenido y/o el proceso de solicitud (i.e. informando acerca de el/los agente/s asociado/s a la empresa que le pueden ayudar a tramitarla). Dependiendo de la disponibilidad de agenda de las personas decisoras de cada empresa, es posible que sea necesario realizar más de una llamada telefónica.

  Las entrevistas telefónicas deberán seguir un argumentario acordado entre la entidad adjudicataria e Innobasque que recoja los aspectos clave (mensajes de captación de interés por tipo de empresa, beneficios del programa, instrucciones del proceso, etc.) que incrementen la eficacia de aquellas. Este argumentario estará sujeto a mejoras sugeridas tanto por Innobasque como por la propia entidad adjudicataria a lo largo del despliegue del servicio.

  Durante este paso de entrevistas telefónicas se enviarán, por parte de la entidad adjudicataria, **comunicaciones por correo electrónico** que incluirán:

  - acceso a un aplicativo para comprobar la elegibilidad a priori de las empresas a la hora de acceder al programa Hazinnova, el/los agente/s asociado/s a la empresa que le pueden ayudar a tramitar su solicitud, así como tener la posibilidad de cumplimentar el formulario dispuesto por el Servicio de Atención a la Empresa vasca de SPRI que permite resolver dudas acerca de dicha solicitud y/o confirmar la elegibilidad de la empresa;
  - acceso a información detallada recogida en el folleto del programa Hazinnova.
- **Registrar cambios en los datos** de la empresa (teléfono, email, localización, etc.);
- **Registrar cada contacto realizado con las empresas y su resultado** en la plataforma Profilak diseñada por Innobasque para tal fin;
- **Realizar semanalmente partes de trabajo y estadísticas** de incidencias, **sugiriendo mejoras en la prestación del servicio** durante la realización del mismo;
- **Elaborar un informe final** que resuma el desarrollo del servicio y las principales conclusiones y aprendizajes obtenidos.

Para asegurar la correcta prestación del servicio, **Innobasque facilitará los siguiente elementos clave** a la entidad adjudicataria:

- **Acceso a una base de datos** (en formato excel) con el listado de empresas a entrevistar, aplicando las segmentaciones (por territorio histórico, tamaño y sector de actividad) que considere apropiadas;
- **Acceso a la plataforma Profilak** en la que poder registrar la información recogida en las entrevistas telefónicas con cada empresa y asignar, si procede, el agente con el que la empresa pueda continuar la tramitación de la solicitud al programa Hazinnova;
- **Acceso a una cuenta de correo** (propiedad de Innobasque) con la que realizar las comunicaciones con las empresas tras las entrevistas;
- **Contenido y formato estandarizado del correo electrónico** que se envíe tras las entrevistas;
- **Materiales informativos de soporte** (folleto y enlace a la página web del programa Hazinnova) para conocer los detalles necesarios;
- **Aspectos clave del argumentario** de la entrevista, que tendrá que ser acordado con la entidad adjudicataria (experta en procesos de este tipo).

Adicionalmente, **Innobasque ofrecerá apoyo en la prestación del servicio** a la entidad adjudicataria a través de:

- la **formación** en el proceso y las herramientas (plataforma Profilak, correo electrónico);
- la **coordinación con los agentes** de la Red de apoyo a la innovación con el objetivo de minimizar la probabilidad de duplicar los contactos con las empresas.

Innobasque se reserva la facultad de controlar e inspeccionar los trabajos, en cualquier fase de ejecución de estos.

4. Equipo de trabajo, instalaciones y medios técnicos

Se deberá dar el máximo detalle posible en la propuesta de los medios humanos y técnicos disponibles para la prestación del servicio.

4.1 Equipo de Trabajo

La entidad adjudicataria se deberá comprometer a **movilizar todas las personas necesarias** para la correcta realización de los trabajos objeto del servicio, correspondiéndole, en todo caso, la relación jurídica con dicho personal. La selección del personal deberá realizarse por la entidad adjudicataria, aportando los **currículos de cada una de las personas integrantes del equipo** que demuestren acreditada experiencia en trabajos de campo de realización de entrevistas telefónicas dirigidas a empresas y relacionadas con la innovación.

Este servicio está sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla. La entidad adjudicataria deberá asegurar que el equipo de trabajo tiene las capacidades y formación suficientes para **prestar el servicio de realización de entrevistas telefónicas en los dos idiomas oficiales en la CAPV**, euskera y castellano. Para ello, se valorará el número de personas con titulación oficial en euskera que conformen el equipo de trabajo. Asimismo, todos los materiales y productos que se elaboren, así como el informe final se deberán presentar en euskera y castellano.

Innobasque queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación laboral con las personas seleccionadas por la entidad adjudicataria. No obstante, con el objetivo de asegurar el buen uso de los datos, las plataformas y los aplicativos propiedad de Innobasque puestos a disposición de la entidad adjudicataria, ésta deberá enviar un listado de las personas que vayan a prestar el servicio en su nombre. Este listado deberá recoger de manera individualizada los siguientes datos: puesto, nombre, apellidos y DNI.

La **subcontratación** para la realización de los servicios objeto de este pliego **no está permitida**.

4.2 Instalaciones y medios técnicos

Dadas las características del servicio, se admitirá su prestación en las oficinas de la entidad adjudicataria, por lo que se le habilitarán los accesos a plataformas y aplicativos que sean necesarios.

La entidad adjudicataria deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este servicio. Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer correctamente el servicio.

5. Gestión y seguimiento del servicio

5.1 Responsables del servicio

La entidad adjudicataria identificará a una persona que actuará como **responsable del servicio**, y será la encargada de la supervisión del trabajo y la interlocutora válida para cumplir el servicio en tiempo y forma.

Por parte de Innobasque, también se identificará, al menos, una persona **responsable de proyecto de la unidad de Innovación Empresarial** que interactuará periódicamente con el/la responsable del servicio de la entidad adjudicataria para dar respuesta a consultas y resolver las incidencias que puedan surgir, así como realizar el seguimiento del servicio.

Adicionalmente, Innobasque dará acceso a la persona responsable del servicio de la entidad adjudicataria a la persona **responsable de Sistemas y Transformación Digital** de la organización, con el objetivo de poder obtener respuesta a consultas e incidencias con la plataforma y aplicativos utilizados en el servicio.

5.2 Seguimiento del servicio

Las personas responsables del servicio nombradas por parte de Innobasque y la entidad adjudicataria compartirán sus datos de contacto (email y teléfono) y mantendrán una **comunicación continua** que asegure la correcta prestación del servicio.

Asimismo, se organizarán **reuniones semanales** (preferentemente virtuales, y presenciales si se considera necesario) en las que las personas responsables compartan avances, información clave e identifiquen posibles acciones de mejora necesarias.

5.3 Informe Final

Tras la finalización de la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá elaborar un informe final que recoja:

- los principales resultados obtenidos: número de contactos realizados y registrados (por tipo de empresa), número de asignaciones de agentes realizadas;
- una valoración del servicio realizado en base a la experiencia de la entidad: tiempos medios dedicados, media de llamadas necesarias por empresa, principales objeciones encontradas, incidencias recurrentes, etc.;
- una propuesta de plan de mejora del servicio que identifique acciones a aplicar en el diseño, despliegue y soporte del mismo.

6. Plazo de ejecución y condiciones económicas

La entidad adjudicataria deberá desarrollar las tareas incluidas en la prestación del servicio en un **plazo máximo de 5 semanas** desde la firma del contrato.

El **presupuesto** del "servicio de contacto con pymes para activar su interés en la innovación" se ha estimado en **setenta y un mil quinientos euros (71.500 €) IVA no incluido.**

El presupuesto incluye los gastos de desplazamiento y manutención, así como otros gastos como la papelería, etc. Las ofertas presentadas tendrán que indicar el importe completo de los honorarios y gastos a incurrir, sin incluir el IVA correspondiente.

Innobasque podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas o temerarias, siguiendo el criterio detallado en el siguiente apartado "Criterios de adjudicación".

7. Criterios de adjudicación y condiciones en la prestación del servicio

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir a la entidad adjudicataria y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades del equipo de la Agencia Vasca de la Innovación, Innobasque. Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de estos. La puntuación máxima que obtener es de 100 puntos.

7.1 Criterios cuantificables por fórmula

El sobre B de la oferta comprenderá un sistema compuesto de atribución de puntos mediante fórmulas objetivas, debiendo incluir en dicho sobre la propuesta económica.

- **PRECIO:** El número total de puntos asignables es de 51 puntos. Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias, recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos licitador} = \frac{\text{Mejor propuesta económica de todos los licitadores}}{\text{Propuesta económica particular de cada licitador}} \text{ x 51 puntos}$$

  Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación al servicio solicitado, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

7.2 Criterios cuantificables por juicios de valor

El número total de puntos asignables es de 49 puntos. Se acompañará la siguiente documentación, respetando el orden que se indica, de acuerdo con los siguientes criterios de ponderación de valoración subjetiva:

	Puntuación Máxima	Excelente	Buena	Media	Básica	No se aporta o no corresponde
		100%	75%	50%	25%	0%
Experiencia y Equipo de Trabajo	**20**					
Experiencia en servicios similares	10	10,00	7,50	5,00	2,50	0,00
Formación y conocimiento del equipo	10	10,00	7,50	5,00	2,50	0,00

Memoria Técnica	**18**					
Coherencia con los objetivos y adecuación al alcance	8	8,00	6,00	4,00	2,00	0,00
Modelo de gestión y seguimiento	6	6,00	4,50	3,00	1,50	0,00
Creatividad y mejoras	4	4,00	3,00	2,00	1,00	0,00
Compromiso con resultados	**11**					
Tasa de eficacia: asignación de empresas contactadas a agentes asociados	11	11,00	8,25	5,50	2,75	0,00

Será necesario alcanzar un mínimo de 35 puntos en los criterios cuantificables por juicios de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta.

7.2.1 Experiencia y Equipo de Trabajo (hasta un máximo de 20 puntos).

- **Experiencia en servicios similares** (hasta un máximo de 10 puntos) a través de referencias demostrables en servicios de contacto con empresas mediante entrevistas telefónicas estructuradas;
- **Formación y conocimiento del equipo** (hasta un máximo de 10 puntos) demostrando en los currículos aportados que las personas del equipo disponen de una formación adecuada en servicios de contacto con empresas mediante entrevistas telefónicas estructuradas, tanto en castellano como euskera, así como un conocimiento del tejido empresarial vasco y ecosistema de innovación.

7.2.2 Memoria Técnica (hasta un máximo de 18 puntos).

- **Coherencia con los objetivos y adecuación al alcance** (hasta un máximo de 8 puntos) que demuestre capacidad para dar respuesta a las necesidades del servicio;
- **Modelo de gestión y seguimiento** (hasta un máximo de 6 puntos), mostrando viabilidad en la ejecución de los trabajos a través de su correcta planificación y seguimiento
- **Creatividad y mejoras sobre la propuesta solicitada** (hasta un máximo de 4 puntos), considerando soluciones alternativas y mejoras sobre las tareas indicadas dentro del alcance del servicio. Estas soluciones y mejoras deberán recogerse en un apartado específico de la propuesta.

7.2.3 Compromiso con resultados (hasta un máximo de 11 puntos).

- **Tasa de eficacia,** mostrando compromiso por llegar en los contactos hasta la asignación de empresas a agentes asociados:

	Excelente	**Buena**	**Media**	**Básica**	**No se aporta o no corresponde**
Empresas asignadas a agentes sobre el total de las empresas con contactos registrados	> 20%	20%	10%-20%	<10%	Sin compromiso explícito

7.3 Criterios de desempate

Tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato, en el supuesto de que dos o más ofertas hayan obtenido la misma puntuación, se requerirá a las entidades licitantes que las hayan presentado que, en un plazo que Innobasque establezca e informe, aporten los documentos acreditativos de cumplir los criterios específicos de desempate recogidos en el artículo 147.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

7.4 Condiciones especiales en la prestación del servicio

En la prestación del servicio será obligatorio el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Normativa laboral y de seguridad social:

  La entidad adjudicataria, en ejecución del contrato, cumplirá las obligaciones aplicables en materia social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión Europea, el derecho estatal, los convenios colectivos o por las disposiciones de Derecho internacional que vinculen al Estado.

- Condiciones lingüísticas:

  En las relaciones entre Innobasque y la entidad adjudicataria se empleará el euskera o el castellano, en función de cómo se dirija el poder adjudicador:

  - Si el poder adjudicador o los interlocutores que nazcan de la implementación y despliegue del servicio se dirigen en euskera al personal adscrito a la ejecución del contrato que no tenga conocimientos suficientes de esta lengua, la entidad encargada de la ejecución habrá de facilitar inmediatamente los medios o personal con capacitación lingüística en euskera necesarios para que la relación con Innobasque derivada de la ejecución del contrato pueda desarrollarse en euskera.

  - Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano, salvo que el emisor opte únicamente por el euskera. Los contenidos deberán tener un valor propio en cada idioma sin ser una mera traducción literal del castellano.

  - La documentación habrá de observar un uso no sexista del lenguaje.

En caso de incumplimiento de las condiciones especiales de la ejecución del contrato previstas en este apartado, se considerará un incumplimiento esencial y acarreará la resolución del contrato.

En caso de incumplimiento parcial de los servicios previstos en el pliego de prescripciones técnicas, se aplicarán unas penalizaciones de entre el 5 y el 10%, dependiendo del grado de incumplimiento.

8. Protección de datos, confidencialidad y propiedad intelectual

La entidad adjudicataria deberá:

- Garantizar la **protección de datos personales**, en los términos descritos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y demás disposiciones concordantes en la materia y de general y pertinente aplicación;
- Garantizar la seguridad de todos los datos personales y empresariales a los que acceda en el desempeño de las tareas que le correspondan para la ejecución del presente contrato.
    1. Las personas responsables y encargadas del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de éste, estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679.
    2. La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.
    3. Las obligaciones establecidas en los apartados anteriores se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.
- Cumplir, durante el periodo de ejecución del contrato, las condiciones relativas a inserción sociolaboral, igualdad de mujeres y hombres, calidad de empleo y derechos laborales básicos, así como de seguridad y salud laboral previstos en la normativa vigente.

La contratista deberá respetar el **carácter confidencial** de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que los pliegos o el contrato establezcan un plazo mayor que, en todo caso, deberá ser definido y limitado en el tiempo.

Los trabajos desarrollados por el equipo del proyecto durante el periodo en que esté vigente el contrato serán íntegramente **propiedad** de la Agencia Vasca de la Innovación, Innobasque, siendo necesario que la entidad adjudicataria garantice la confidencialidad de estos.

9. Atención de consultas

Para cualquier aclaración sobre la oferta técnica o contenido del pliego, puede ponerse en contacto por correo electrónico en enpresak@innobasque.eus o llamando por teléfono al 944209488 y preguntar por Luis Manero.