Expediente nº: 2024035 Armonizado
Objeto de la contratación: prestación de servicios especializados de asesoramiento para la implantación de soluciones de innovación en empresas (PROGRAMA HAZINNOVA)
Documento: Pliego de prescripciones técnicas.

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Vasco a través de SPRI-AGENCIA VASCA DE DESARROLLO EMPRESARIAL (en adelante SPRI) viene colaborando en la introducción de la innovación en las empresas vascas. En este sentido, el programa "HAZINNOVA", entre cuyos objetivos se encuentra la mejora de la competitividad empresarial mediante el impulso de la innovación, facilita un asesoramiento en la identificación de necesidades y soluciones de innovación y su implantación en empresas.

El colectivo empresarial vasco en general, y las pequeñas empresas en particular, siguen presentando indicadores bajos en cuanto al uso de la innovación, por lo que se hace necesario continuar impulsando el asesoramiento especializado, presencial e individualizado, a las empresas para ayudarles a utilizar instrumentos que les permitan incrementar su competitividad.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Área de Tecnología, Innovación y Sostenibilidad de SPRI, a través de su Departamento de Innovación, precisa contratar los servicios de asesoramiento técnico especializado en la identificación de necesidades y soluciones de innovación y su implantación en empresas de Euskadi.

División por lotes: Sí.

La prestación de los servicios por los adjudicatarios de este concurso público (lotes 2 a 9), constituirán ayudas en especie en favor de los beneficiarios a los que se concedan dichas ayudas en especie en el marco del PROGRAMA de ayudas HAZINNOVA que convocará al efecto SPRI y su volumen y características estarán, por tanto, condicionados a las resoluciones estimatorias de las solicitudes de concesión de ayuda que se aprueben en el contexto del citado programa subvencional.

Y ello con la única salvedad del Lote 1, cuya realización consistirá en un servicio directo a SPRI, será fija y retribución resultará de un tanto alzado, con independencia del volumen de ayudas en especie concedidas, con el único requisito de que la resolución aprobatoria de la convocatoria del programa subvencional sea publicada en el BOPV.

La iniciativa consiste en la realización de **labores de asesoramiento en la identificación de necesidades y soluciones de innovación y su implantación en las Empresas beneficiarias** del Programa (a estos efectos, "**Empresa Participante**") , teniendo en cuenta las prestaciones a ejecutar por las diferentes contratistas adjudicatarias de los lotes 2 al 9. Estas labores serán, como mínimo las siguientes:
En cada Empresa Participante:

- En el plazo máximo de 1 semana desde la asignación de cada encargo en cada lote 2 en adelante, toma de contacto inicial con la **Empresa Participante**, por parte del contratista del Lote correspondiente para el estudio de la empresa inscrita, según la información disponible en el formulario cumplimentado. Contacto telefónico y/o telemático? para conocer mejor las necesidades del solicitante y acordar la realización de la implantación de forma presencial.
- La contratista de los lotes 2 en adelante **asesora e implanta** en la **Empresa Participante,** de forma sencilla y ágil y en un plazo máximo de 3 meses desde el encargo de SPRI, el servicio acordado con la empresa. El asesoramiento se realizará **individualmente** y de forma presencial en el domicilio de la empresa, e incluirá un soporte para la resolución de dudas en el proceso de implantación.
- Descargo por parte de la **Empresa Participante** del servicio implantado con la contratista asignada.
- Evaluación por parte de la **Secretaría Técnica (lote 1)** del trabajo realizado, sobre el nivel de uso de las soluciones y grado de satisfacción con el servicio de implantación recibido y emisión de propuesta de cierre del expediente.

A nivel general:

- Supervisión por parte de la **Secretaría Técnica** del trabajo realizado por las contratistas de los diferentes Lotes.
- Elaboración por parte de la **Secretaría Técnica** de informes de seguimiento periódicos sobre la marcha de la convocatoria del programa, tanto a nivel general, como de las actividades desarrolladas por las contratistas de cada Lote.
- Elaboración por parte de la **Secretaría Técnica** del informe final de valoración de la convocatoria del programa a la finalización del plazo de duración del lote y en su caso de la prórroga que se acuerde por SPRI.
- Formación a SPRI (lotes 1 a 9) en base a lo ofertado por los diferentes contratistas.

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

En particular, la prestación de cada lote consistirá en lo siguiente:

- Lote 1: **Secretaría Técnica** para la coordinación general del proyecto.
- Lote 2: EFICIENCIA EN GESTION - Materia ECONOMICO-FINANCIERA: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación, que posibiliten la mejora de la gestión económico-financiera y estratégica de la empresa para controlar su rentabilidad. A título orientativo son temáticas relacionadas:
    - Mejora de la gestión económico-financiera y estratégica de la empresa para controlar su rentabilidad:
    - Análisis de los indicadores/creación de un cuadro de mando con el objetivo de mejorar la toma de decisiones.
    - Mejora del control de costes y la rentabilidad de la empresa.
    - Mejora de la gestión económica-financiera de la empresa.
    - Realización de análisis de costes en las empresas.
    - Revisión de la imputación de costes y de las tarifas.
    - Aumento de liquidez y refinanciación de deuda.
    - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones tecnológicas que mejoren sustancialmente la gestión económico-financiera y estratégica.
- Lote 3: EFICIENCIA EN GESTION - Materia PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación que posibiliten el rediseño de los procesos administrativos (gestión de pedidos, cobros y pagos, gestión documental, gestión de clientes, gestión de reclamaciones, morosidad, etc.) para mejorar la eficiencia de la empresa. A título orientativo son temáticas relacionadas:
    - Revisión y mejora de los procesos administrativos internos de la empresa.
    - Implantación de nuevos modelos de gestión de proyectos y del trabajo.
    - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones tecnológicas que automaticen y mejoren sustancialmente la gestión administrativa.
- Lote 4: EFICIENCIA EN GESTION – Materia TALENTO/PERSONAS: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación que posibiliten la mejora de la gestión de las personas para aumentar su compromiso y motivación en la empresa. A título orientativo son temáticas relacionadas:

- Incremento de la motivación e implicación del personal de la empresa.
- Mejora del clima laboral entre las/os empleadas/os.
- Mejora de la comunicación entre las personas del equipo.
- Definición y confección de las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Mejora de la productividad del equipo.
- Definición de nuevos perfiles y puestos de trabajo.

- Lote 5: OPERATIVA DE NEGOCIO – Materia PRODUCCION SOSTENIBLE: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación que posibiliten la mmejora de los procesos de producción que aumente la productividad, calidad, sostenibilidad o seguridad de la empresa. A título orientativo son temáticas relacionadas:
  - Optimización y mejora del proceso productivo de la empresa (layout).
  - Implantación de la metodología 5S.
  - Análisis y revisión de los costes de producción de la empresa.
  - Mejora de la productividad de la empresa.
  - Mejorar la planificación de la producción en planta.
  - Implementación de WIP.
  - Implantación de un piloto de Lean manufacturing.
  - Implantación del sistema TPM.
  - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones tecnológicas, que mejoren los procesos productivos y su gestión.
  - Implantación de mejoras que supongan una reducción sustancial de los costes/impactos energéticos y medioambientales de la producción (ecoproductividad).
  - Identificación de oportunidades y testeo de la remanufactura de productos.

- Lote 6: OPERATIVA DE NEGOCIO – Materia LOGISTICA SOSTENIBLE Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación que posibiliten la mejora de la cadena de suministro o de distribución para la reducción de gastos, del impacto medioambiental y de plazos de entrega, así como la mejora del servicio a clientes. A título orientativo son temáticas relacionadas:
  - Mejora de la eficiencia y optimización en la gestión de almacén.
  - Análisis y mejora de la eficiencia del proceso de logística.
  - Mejora en la gestión de existencias.
  - Rediseño de la cadena de suministro o distribución.
  - Optimización de rutas logísticas.
  - Implantación de una metodología para realizar previsiones de demanda.
  - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones tecnológicas, que mejoren la gestión de la logística.
  - Implantación de mejoras que supongan una reducción sustancial de los costes/impactos energéticos y medioambientales de la logística o de la gestión del almacén.

- Lote 7: DESARROLLO DE MERCADO - Materia CLIENTELA: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación que posibiliten la mejora del conocimiento, captación, atención o fidelización de clientes para aumentar la cuota de mercado A título orientativo son temáticas relacionadas:
    - Identificación y captación de nuevos clientes.
    - Mejora de la comercialización de los productos.
    - Identificación de nuevos canales de promoción y de llegada al cliente.
    - Fidelización de clientes.
    - Mejora del posicionamiento de la marca.
    - Realización de una segmentación de clientes.
    - Diversificación de la cartera de clientes.
    - Elaboración de protocolos de actuación de nuevos clientes, clientes morosos, etc.
    - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones TIC que permitan un mejor conocimiento, captación, atención o fidelización de clientes.
    - Mejora del posicionamiento a través de la marca verde (selección de etiquetado ambiental, etc.).

- Lote 8: DESARROLLO DE MERCADO - Materia NUEVOS MERCADOS: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de que posibiliten aadaptar el marketing de la empresa para acceder a nuevos mercados geográficos o de segmentos de cliente. A título orientativo son temáticas relacionadas:
    - Análisis sobre la diversificación o penetración en nuevos mercados de uno o varios productos.
    - Análisis sobre el lanzamiento de un nuevo producto o gama de productos al mercado.
    - Establecimiento o adaptación de las estrategias de marketing que favorezca la entrada en nuevos mercados.
    - Contraste con el consumidor sobre la aceptación de su producto en el mercado.
    - Desarrollo de una estrategia de venta online y potenciación del e-commerce.
    - Diversificación de su actividad a nuevos sectores.
    - Definición el concepto de producto para su posterior prototipado.
    - Adaptación del proceso de ventas a un nuevo mercado.
    - Estudios de necesidad y viabilidad sobre nuevas soluciones TIC que mejoren la adaptación del marketing a nuevos mercados.
    - Entrada en nuevos mercados a través de la marca verde.

- Lote 9: DESARROLLO DE MERCADO - Materia PRODUCTO: Servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación en materia de, que posibiliten: (1) alcanzar nuevos productos o de servicios conexos que aumenten el volumen de negocio y (2) la mejora sustancial de productos o servicios conexos previamente existentes para aumentar el volumen de negocio o los márgenes de venta mediante el cambio de sus características, su utilidad, la experiencia para el cliente, la sustitución de materiales, la modificación del diseño, el ecodiseño y/o la mejora del envasado, así como (3) la identificación de soluciones que permitan la Protección Industrial. A título orientativo son temáticas relacionadas:
    - Análisis del producto e identificación de potenciales mejoras sustanciales con empleada/os, clientes, etc.

- Análisis de la cartera de productos y servicios y su priorización.
- Estudio de viabilidad de potenciales mejoras sustanciales identificadas.
- Definición de las necesidades tecnológicas para la implantación de mejoras sustanciales en el producto.
- Análisis de demanda del mercado (necesidades de clientes, legislación, sostenibilidad, etc.).
- Ideación y conceptualización de potenciales nuevos productos.
- Validación y testeo con clientes de potenciales ideas de productos o prototipos.
- Definición de las necesidades tecnológicas para el desarrollo de nuevos productos.
- Análisis y definición de posibles transiciones desde la venta de bienes hacia la oferta de servicios (*servitización*).
- Mejora del proceso de desarrollo de producto mediante la implantación de nuevas metodologías (ágiles, MVP, etc.).
- Asesoramiento en la gestión de patentes, marcas comerciales y diseños industriales para rentabilizar a nivel internacional (patentes EPO y PCT y marcas comerciales y diseños industriales europeos o equivalentes) las inversiones realizadas.

3. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1. Objetivos generales

El contratista de cada Lote deberá regirse, en la prestación de sus servicios, por los siguientes criterios:

- **Llevar de forma proactiva** soluciones de innovación a aquellos que las necesitan con visitas *in situ* a la empresa ayudando a identificar las necesidades en materia de innovación y acompañando posteriormente en la implantación definitiva de las soluciones que mejoren su competitividad.
- **Apoyar en la labor de sensibilización** sobre los beneficios de las soluciones **de innovación** en el negocio, mediante información disponible en la web de SPRI.
- **Hacer uso de su capacidad de difusión** para impulsar a la acción a las empresas.

3.2. Detalle de las actividades objeto de cada Lote

El contratista de cada Lote deberá prestar una atención personalizada en la que se detectan las necesidades de las empresas en materia de innovación, facilitando las soluciones más adecuadas a las mismas, y un acompañamiento posterior y asistencia para la resolución de consultas y dudas que garanticen su implantación real.

Consiste en **captar y desarrollar la asistencia técnica personalizada** a empresas del País Vasco que manifiesten su interés solicitándolo a través del formulario de petición disponible en la web. Para lo cual, las actividades concretas a realizar por cada contratista son las siguientes:

<u>Actividades para el lote 1</u>

Colaboración con SPRI para la coordinación general de la ejecución de los distintos lotes, a través de:

- Recepción y tramitación de las muestras de interés de empresas participantes que lleguen fruto de las campañas de comunicación que se realicen.
- Recepción, gestión y apoyo en análisis de solicitudes y propuesta de asignación de una consultora implantadora (contratista del Lote correspondiente) a la **Empresa Participante.**
- Tras la recepción de la Memoria del trabajo a realizar, elaborada por la consultora implantadora para la Empresa participante, propuesta debidamente motivada a SPRI para que esta, en su caso, emita la correspondiente resolución.
- Evaluación del trabajo realizado en cada **Empresa Participante**, sobre el nivel de uso de las soluciones y grado de satisfacción con el servicio de implantación recibido y emisión de propuesta de cierre del expediente.
- Apoyo a SPRI en la supervisión y gestión general de los distintos lotes y su ejecución.
- Apoyo en el control y evaluación del trabajo realizado por las contratistas de los distintos Lotes.
- Interlocución con cada uno de los integrantes del proyecto que, en cada momento la persona responsable del contrato por parte de SPRI designe, así como facilitar el apoyo necesario a cada uno de ellos.
- Elaboración de informes intermedios de seguimiento sobre la marcha del servicio y que consoliden la información de los informes intermedios facilitada por los adjudicatarios del resto de lotes (a petición de SPRI, en principio trimestrales).
- Participación en las acciones formativas que se establezcan para el desarrollo del contrato.
- Impartición de formación a SPRI según lo ofertado.
- Al final de la vigencia del contrato y en su caso de su prórroga, el adjudicatario deberá entregar a SPRI los siguientes informes, de los que SPRI será titular en los más amplios términos, de conformidad con el PCAP y con la cláusulas 3.4 y (en adelante, junto con los informes intermedios de seguimiento, los "**Informes del Lote 1**"):
    - La explotación de datos.
    - Informe ejecutivo que contenga un análisis de los resultados.
    - Informe final que recoja (1) relación de empresas contactadas, (2) relación de empresas realmente asesoradas, (3) incidencias en las operaciones, (4) información relativa a informes intermedios, (5) estructura organizativa y el equipo humano empleados para el desarrollo de la operación (Secretaría Técnica y Contratistas) y (6) propuestas de mejora para futuras actuaciones.

La Secretaría Técnica deberá disponer de un **Sistema de Información** para su gestión, seguimiento y coordinación para el correcto funcionamiento de la iniciativa, así como para la posterior explotación de datos y estadísticas.

Actividades para el resto de lotes:

El adjudicatario de cada uno de estos lotes deberá realizar las siguientes actividades:

1. Captación de Empresas Participantes.
2. Diseño de la solución propuesta específica para la empresa.
3. Servicio de Consultoría a las empresas participantes.
4. Descargo.

1. Captación de Empresas Participantes.

Animación y participación en el proceso de captación de empresas para participar en el Programa y especialmente para que se incorporen al servicio de consultoría ofertado.

Se entenderá que un candidato ha sido "captado" cuando, habiéndose otorgado la subvención en especie por parte de SPRI, el servicio de Consultoría se haya ejecutado cumpliendo con los criterios de este pliego.

Estas actuaciones de captación deberán desarrollarse fundamentalmente en los 3 primeros meses desde la entrada en vigor del contrato. Entre las actuaciones públicas de Captación, el adjudicatario deberá desarrollar al menos 2 talleres de captación de empresas.

Para el desarrollo de actuaciones de captación, el adjudicatario deberá presentar en esta licitación un plan de captación y contar con todos los medios materiales y de espacio para el normal desarrollo de la actividad.

La implantación de los diferentes planes de captación de los contratistas será supervisados y coordinados por SPRI o quien ésta designe

Asimismo, el adjudicatario deberá participar en las acciones formativas que se establezcan para el desarrollo del proyecto y apoyar en otras labores de dinamización y captación que desde SPRI, o quien ésta designe, se realicen.

2. Diseño de la solución propuesta específica para la empresa.

El adjudicatario iniciará esta actividad de la siguiente forma:

- Tras comunicación del encargo emitida por SPRI a la empresa solicitante, en el plazo máximo de 1 semana, el adjudicatario tomará contacto con la Empresa Participante para el estudio de ésta, conocer mejor sus necesidades y acordar la realización e implantación de forma presencial de la actuación.
- La propuesta acordada deberá poder ser implantada de forma sencilla y ágil, donde el asesoramiento propuesto deberá ser realizado individualmente y en el domicilio de la empresa.

3. Servicio de Consultoría a las empresas participantes.

Una vez estimada la solicitud de ayuda mediante resolución de la Dirección General de SPRI y en un plazo máximo de 3 meses, la empresa adjudicataria de cada lote, junto con la Empresa Participante, deberá proceder a la implantación de las soluciones propuestas, recopilando el resultado de las visitas y de la implantación y registrándolo el adjudicatario en el sistema.

Por parte de la empresa se realizará una evaluación sobre el nivel de uso de las soluciones y grado de satisfacción con el servicio de implantación recibido.

4. Descargo.

El adjudicatario deberá elaborar informes intermedios de seguimiento sobre la marcha del servicio (a demanda de SPRI) y un Informe final ejecutivo que contenga un análisis de los resultados.

Adicionalmente, todos los contratistas deberán dar formación a SPRI, según lo ofertado (Sobre B).

3.3. Dimensionamiento del servicio

Los servicios solicitados corresponden al apoyo a las actividades a realizar por SPRI en el marco del programa de ayudas HAZINNOVA para la prestación de servicios de asesoramiento para la identificación e implantación de soluciones de innovación.

<u>Para el lote 1</u>

El equipo de personas asignado al proyecto deberá ajustarse a las necesidades del servicio, asignando los recursos adecuados para la realización de cada tarea, designando de manera razonable personas de los posibles perfiles contemplados en el pliego.

Para el resto de lotes

El número total de servicios efectivamente realizados marcará el volumen de trabajo a realizar para cada uno de los lotes. En cualquier caso, los trabajos de los Lotes 2 a 9 requerirán de una **dedicación mínima de 50 horas** por servicio de asesoramiento en la identificación de necesidades y soluciones de innovación y su implantación en las Empresas Participantes.

El número máximo de servicios a realizar en cada lote, vendrá determinado por el resultado de dividir, para cada uno de los lotes:

Presupuesto máximo Lote / Precio del servicio

En cualquier caso, procederá el pago en función de los servicios finalizados y efectivamente prestados por cada Contratista. De esta forma, SPRI no está obligada a agotar el valor estimado asignado a cada Lote.

3.4. Confidencialidad y propiedad del trabajo

Los trabajos desarrollados por cada uno de los contratistas de los distintos lotes en ejecución de los correspondientes contratos serán íntegramente propiedad de SPRI (en particular, pero sin limitación, en lo que respecta a los Informes), siendo necesario que cada empresa adjudicataria garantice la confidencialidad de los trabajos desarrollados, en los términos previstos en el PCAP.

4. EQUIPO Y PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Para el lote 1

Las condiciones y aptitudes exigibles a las personas asignadas para la ejecución de este proyecto son las siguientes:

- Se requerirá un mínimo de 2 personas a lo largo de la prestación del servicio.
- Las personas seleccionadas deben tener experiencia o han de estar debidamente formadas en las características, funcionalidades y manejo de las soluciones a implantar, tener experiencia en la colaboración con el tejido empresarial, con el sector de los agentes sectoriales, empresariales, etc. y en labores de esta naturaleza que asuman las funciones de gestión, análisis, interlocución y coordinación descritas.
- Una de estas personas compartirá sus labores con las de coordinación del equipo e interlocutor principal con SPRI, con conocimiento y experiencia en labores de esta naturaleza. Asimismo, facilitará a SPRI la realización de las comprobaciones que ésta considere oportunas para el buen desarrollo del servicio, debiendo aportar cuanta documentación referida a la actividad e informes le sean requeridos.
- Con carácter mínimo, un miembro del equipo propuesto deberá acreditar el dominio del euskera, acreditación que se realizará aportando el certificado C1, similar a EGA o equivalente.

Los trabajos desarrollados por el equipo del proyecto serán supervisados directamente por el Departamento de Innovación de SPRI.

SPRI podrá proponer la incorporación de personas adicionales al proyecto, en función de las necesidades puntuales. Estas personas dependerán exclusivamente de la empresa adjudicataria.

En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, SPRI, y/o sociedades participadas por los mismos, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Para el resto de lotes

Para la ejecución de estos Lotes, se estima necesario el número de personas que a continuación se detallan:

LOTE	Número mínimo de personas
Lote 2	4
Lote 3	3
Lote 4	3
Lote 5	3
Lote 6	3
Lote 7	4
Lote 8	4
Lote 9	2

En el caso de ofertas a distintos lotes, deberán proponerse personas diferentes para garantizar la disponibilidad y dedicación necesarias para la prestación del servicio bajo estándares de máxima calidad. Las propuestas que incumplan este requisito serán excluidas.

El número estimado de servicios a realizar por cada equipo (sin perjuicio de que sólo el valor estimado por cada lote operará como techo máximo de gasto), en el plazo de duración del contrato, es el siguiente:

LOTE	Número estimado de servicios a realizar
Lote 2	80
Lote 3	60
Lote 4	60
Lote 5	60
Lote 6	60
Lote 7	85
Lote 8	90
Lote 9	30

En cualquier caso, el número efectivo de servicios estará sujeto a la demanda de los mismos en función de las necesidades resultantes del programa de ayudas a convocar por SPRI, actuando el valor estimado como único límite de gasto (ya sea durante el plazo de duración inicial o su prórroga).

Las condiciones y aptitudes exigibles a las personas asignadas para la ejecución de estos lotes son las siguientes:

- Las personas seleccionas deben tener experiencia y han de estar debidamente formadas no sólo en las materias de las soluciones a implantar, sino que también ser capaces de

comunicarse en un lenguaje que la empresa entienda, han de tener nociones básicas del negocio para poder comunicar eficientemente a los empresarios/as las ventajas de la utilización de la innovación en el mismo y tener experiencia en la colaboración con el tejido empresarial, con el sector de los agentes sectoriales, empresariales, etc. y en labores de esta naturaleza.

- Estas personas deberán asumir las funciones de implantación descritas en el apartado anterior.
- Una de estas personas compartirá sus labores de implantación con las de coordinación del equipo e interlocutor principal con SPRI y la **Secretaría Técnica**, con conocimiento y experiencia en labores de esta naturaleza. Asimismo, facilitará a SPRI y a la **Secretaría Técnica** la realización de las comprobaciones que ésta considere oportunas para el buen desarrollo del servicio, debiendo aportar cuanta documentación referida a la actividad e informes mensuales le sean requeridos.
- Se exige que, al menos un miembro del equipo propuesto acredite el dominio del euskera, siendo el certificado mínimo admitido el C1, similar a EGA o equivalente.

Los trabajos desarrollados por el equipo del proyecto serán supervisados directamente por la **Secretaría Técnica** que a su vez informará al Departamento de Innovación de SPRI y a quien ésta última establezca.

SPRI podrá proponer la incorporación de personas adicionales al proyecto, en función de las necesidades puntuales. Estas personas dependerán exclusivamente de la empresa adjudicataria.

En ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, contractual, funcionarial o de naturaleza alguna respecto de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, SPRI, y/o sociedades participadas por los mismos, tanto durante la vigencia del contrato como al término de este.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para los lotes 2 a 9, se establece como umbral de nivel de servicio que en la valoración en la calidad de la atención recibida se reciba un mínimo de 7,8 sobre 10.

SPRI, dentro de su actual Carta de Servicios, tiene establecido como objetivo que la *"valoración en la calidad de la atención recibida se reciba con un mínimo de 7,8 sobre 10".*

Para la determinación de este valor, dentro del proceso establecido dentro del programa HAZZINOVA, se realiza una encuesta censal a las empresas participantes en el programa. En esta encuesta se realiza una evaluación global del programa, los resultados obtenidos con el Microproyecto, a los agentes de apoyo y a la consultora que ha prestado el servicio. Habiéndose alcanzado a lo largo de las convocatorias del programa este objetivo.