

4 de marzo de 2024

Pliego para el Soporte Funcional a Usuarios/as de Microsoft Dynamics 365- Marketing for dynamics

ÍNDICE

1.	Contexto	3
2.	Objeto	5
3.	Descripción del servicio de apoyo Dynamics 365.....	6
3.1	Detalle del servicio	6
3.2	Metodología del servicio	6
3.2.1	Fase de ejecución del servicio	6
3.2.2	Fase de devolución del servicio.....	6
3.3	Seguimiento del Servicio.....	7
3.4	Facturación y pagos	7
4.	Medios humanos y equipos de trabajo.....	8
4.1	Medios humanos.....	8
4.2	Equipo de trabajo y organización.....	8
5.	Plazo de ejecución	10
6.	Confidencialidad	11
7.	Presupuesto.....	12
8.	Criterios de solvencia	13
8.1.1	Certificaciones	13
8.1.2	Personal técnico en Euskadi.....	13
9.	Criterios de adjudicación.....	14
I.	Criterios cuantificables por juicio de valor máximo 49 puntos	14
II.	Criterios cuantificables por fórmula máximo 51 puntos	16
9.1	Criterios de desempate	17
ANEXO 0: Niveles de Servicio		18
INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO		18

1. Contexto

Contexto Innobasque

Según los estatutos de Innobasque: "El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca."

La Agencia Vasca de la Innovación - Innobasque aspira a hacer de Euskadi una región líder en innovación en Europa. Desde nuestra creación en 2007, hemos trabajado para consolidar un ecosistema en el que la innovación sea el núcleo central, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico y a la competitividad del País Vasco. Entendemos que la innovación no es sólo un proceso técnico o empresarial, sino también social y cultural, transversal a todos los sectores y organizaciones en lo que se articula una sociedad. A lo largo de los años, hemos establecido colaboraciones con diversas entidades: desde administraciones públicas, instituciones académicas y centros de investigación hasta empresas y organizaciones no gubernamentales. Esta red colaborativa conformada por más de 900 entidades socias.

Misión, Visión y Valores

VISIÓN 2030

Euskadi región líder en innovación en Europa

MISIÓN

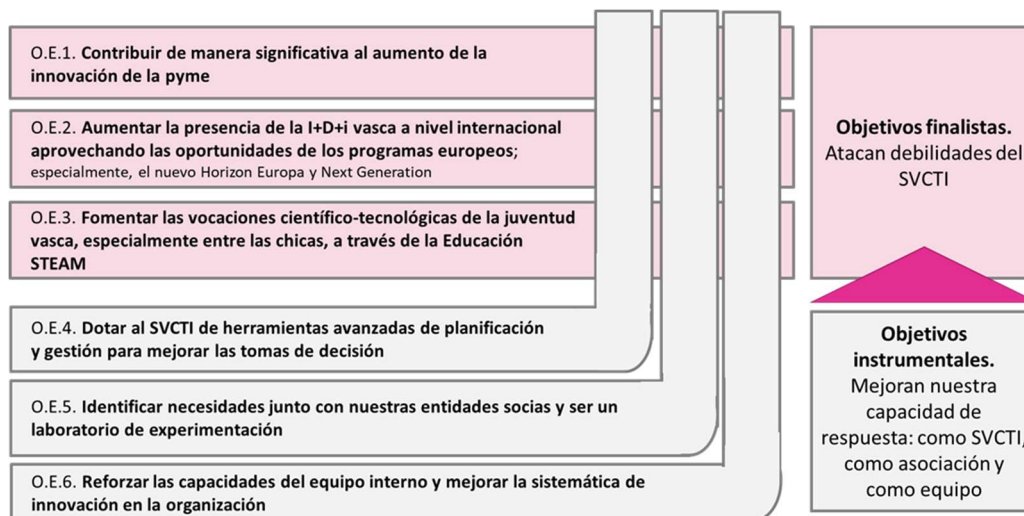
Impulsamos el desarrollo de la innovación en Euskadi en colaboración con nuestras entidades socias y otros agentes locales e internacionales; evaluando, sensibilizando, capacitando y desarrollando nuevas soluciones para innovar...

... desde nuestra posición como agente singular de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación.

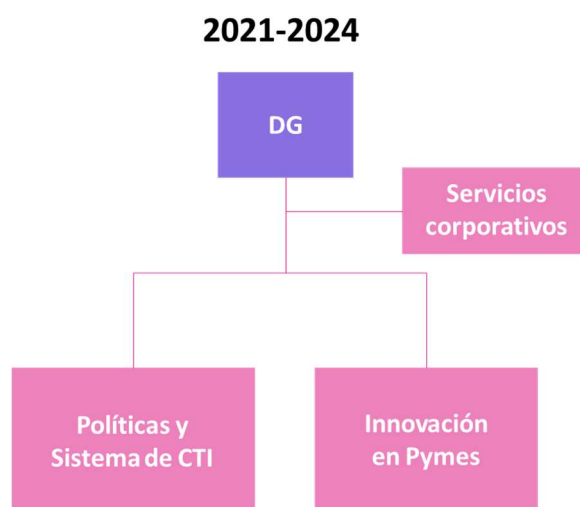
VALORES



6 objetivos estratégicos 2021-2024:



Innobasque cuenta con un equipo interno formado por 36 **personas** y la estructura organizativa de Innobasque es la siguiente:



Las unidades operativas están divididas en dos grandes unidades. Los servicios corporativos incluyen las unidades de Finanzas y Control, Comunicación y Recursos y Sistemas.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a una entidad jurídica que realice la prestación del servicio de asistencia técnica de la **herramienta Microsoft Dynamics 365 (especialmente Marketing for Dynamics)** , para la utilización óptima y alineada con los requerimientos de negocio por parte del equipo (Bolsa de horas).

Concretamente los servicios de apoyo comprenderán:

- Servicio de apoyo a usuarios en el uso de la herramienta Marketing for dynamics (envío newsletters, eventos, automatizaciones, recorridos cliente, formularios, eventos, vistas, customer voice...). Esta será previsiblemente la función principal.
- Servicio de apoyo a usuarios en el uso de la herramienta Dynamics 365 (Apoyo en procesos de negocio, resolución de dudas, ejecución de tareas complejas para el usuario, importacion de datos, ...).
- Servicio de apoyo a los administradores del sistema en Innobasque (roles, cargas masivas, configuracion de la herramienta, auditorías...).
- Apoyo en la ejecucion de tareas de calidad del dato del CRM, limpieza base de datos...
- Servicio de soporte funcional sobre la aplicación, ejecucion de tareas que requieren mayor destreza y conocimiento de la herramienta (power platform ...).
- Servicio de Documentación operativa del sistema (como por ejemplo manuales o cualquier documentación necesaria).
- Servicios de formación a los usuarios en el uso de la herramienta Dynamics 365 a petición.
- Acompañamiento (formacion en la ejecucion de tareas) a usuarios específicos designados por Innobasque.

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este servicio en el parque tecnológico de Zamudio (Bizkaia). Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque, incluso en situaciones no previstas.

3. Descripción del servicio de apoyo Dynamics 365

3.1 Detalle del servicio

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

El horario de soporte presencial en Zamudio será de al menos 4 mañanas al mes. El resto de horas se realizará por lo general de forma no presencial.

El horario de soporte telemático se realizará en función de necesidades de Innobasque. El/La técnico/a asignado/a deberá tener disponibilidad para resolver necesidades urgentes de Innobasque. Por lo tanto, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a exceder estos horarios en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo 0**.

3.2 Metodología del servicio

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

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

3.2.1 Fase de ejecución del servicio

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

3.2.2 Fase de devolución del servicio

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

- Se entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas.

- En general eliminará la información asociada, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

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

3.3 Seguimiento del Servicio

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

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

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

- Director/a de servicio por parte del licitante
- Técnico/a senior de proyecto por parte del licitante
- Responsables de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá cada dos meses.

3.4 Facturación y pagos

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

4. Medios humanos y equipos de trabajo

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

4.1 Medios humanos

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

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

4.2 Equipo de trabajo y organización

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

El licitante deberá nominar expresamenteA :

1) Un **Técnico/a senior experto/a en Dynamics 365- MARKETING FOR DYNAMICS** (consultor/a funcional y técnico/a), con más de 4 años de experiencia y plena dedicación a proyectos relacionados con la herramienta, el cual será el/la interlocutor/a con Innobasque y máximo/a responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Ejecucion de soluciones en tiempo y calidad
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión y planificación de las acciones a realizar.

- Informar del avance y desarrollo del servicio, garantizando plazos de ejecución.
- 2) Un segundo **técnico/a** con más de 2 años de experiencia en Marketing for Dynamics, y plena dedicación a proyectos relacionados con la herramienta.
- 3) Un **director/a de servicio** que velará por la calidad del servicio y por el cumplimiento de lo estipulado en el contrato y el pliego, con el que se harán reuniones de forma mensual.

5. Plazo de ejecución

La prestación del servicio se iniciará a partir de la firma del contrato en 2024 y se extenderá durante un periodo de 2 años.

6. Confidencialidad

El/La proveedor/a se compromete a mantener toda la información que le sea suministrada por Innobasque, o conozca por otras fuentes, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre Innobasque o conozca por otras fuentes, sino es con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados.

7. Presupuesto

Importe total: El importe neto para el servicio no superará los **48.750€** (Iva no incluido).

El importe a ofertar para la bolsa de horas será el resultante de multiplicar el precio medio / hora ofertado por **750 horas** de servicio estimado para la bolsa (cifra basada en la experiencia y acumulable de un año a otro)

Si bien las previsiones de horas aquí indicadas son orientativas para elaborar el precio de licitación, con objeto de que el contrato sea viable técnica como económicamente, anualmente, si las previsiones tienen una desviación superior +/- al 50% en importe, cualquiera de las partes, Innobasque y/o el Adjudicatario podrán solicitar la resolución del contrato, con un pre-aviso a la parte contraria de 3 meses.

El abono de los servicios prestados será en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen. La certificación del servicio se realizará con una certificación única mensual.

8. Criterios de solvencia

Al fin de garantizar que el Contrato pueda ser ejecutado en los términos técnicos y de calidad requeridos, será **imprescindible** que las empresas que concurran acrediten, al menos, contar con los siguientes requisitos de solvencia:

8.1 Solvencia Técnica

Para poder acceder a la valoración de la información será necesario acreditar la solvencia técnica

8.1.1 Certificaciones

El licitante deber ser Partner de Microsoft

Certificaciones de Microsoft

- Microsoft Dynamics 365 Business Central Functional Consultant
- Microsoft Power Platform Fundamentals
- Microsoft Dynamics 365 Sales Functional Consultant

Esta solvencia se acreditará con copia de los certificados emitidos por las entidades que emiten los certificados y con los CV. Se presentarán al menos 2 CV.

8.1.2 Personal técnico en Euskadi

Que se disponga de personal técnico en Euskadi, especializado en Dynamics 365- marketing for dynamics, para la prestación presencial del servicio.

Esta solvencia se acreditará con documentos que justifiquen que cuentan con equipo especializado en Dynamics ubicado en Bizkaia. (certificados de SS...) y con los CV. Se presentará al menos 1 CV.

9. Criterios de adjudicación

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.

I. Criterios cuantificables por juicio de valor máximo 49 puntos

	Puntuación Máxima	Excelente	Buena	Media	Básica	No se aporta o no corresponde
		100%	75%	50%	25%	0%
Capacidades y experiencia	30.00					
Referencias en servicios similares.	10,00	10,00	7,5	5,0	2,5	0,00
Disponibilidad, Ubicación y Cercanía.	5,00	5,00	3,75	2,50	1,25	0,00
Acreditaciones adecuadas.	5,00	5,00	3,75	2,50	1,25	0,00
Experiencia del equipo.	10,00	10,00	7,5	5,0	2,5	0,00
Solución propuesta	19.00					
Enfoque y calidad de la propuesta.	17,00	17,00	12,75	8,50	4,25	0,00
Mejoras Propuestas sobre el Pliego.	2,00	2,00	1,50	1,00	0,50	0,00

Será necesario alcanzar un mínimo de **40 puntos** en los criterios cuantificables por juicio de valor para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta y pasar a los criterios cuantificables por fórmula.

Referencias en servicios similares (hasta un máximo de 10 puntos):

Se valorarán los certificados de trabajos similares presentados o cualquier documentación que acredite los servicios.

- **Excelente:** La entidad dispone de una experiencia demostrable global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** La entidad dispone de una experiencia demostrable, a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** La entidad dispone de una experiencia demostrable, a nivel global adecuada.
- **Básica:** La entidad dispone de una experiencia demostrable, a nivel global escaso.
- **No se aporta o no corresponde:** La entidad no dispone de experiencia demostrable.

- **Disponibilidad, Ubicación y Cercanía** (hasta un máximo de 5 puntos):

Se valorará cualquier documentación que a criterio del ofertante acredite esta capacidad.

- **Excelente:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global adecuada.
- **Básica:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** La entidad no dispone de disponibilidad, ubicación y cercanía física.

Acreditaciones adecuadas (hasta un máximo de 5 puntos):

Se valorará cualquier documentación que a criterio del ofertante acredite las certificaciones.

- **Excelente:** La entidad cuenta con todas las certificaciones detalladas en el pliego y otras, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** La entidad cuenta con todas las certificaciones detalladas en el pliego, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** La entidad cuenta con al menos la mitad de las certificaciones detalladas en el pliego.
- **Básica:** La entidad cuenta con algunas de las certificaciones detalladas en el pliego.
- **No se aporta o no corresponde:** La entidad no dispone de ninguna de las certificaciones detalladas en el pliego.

Experiencia del equipo (hasta un máximo de 10 puntos):

Se valorará cualquier documentación que a criterio del ofertante acredite esta capacidad.

- **Excelente:** El equipo cuenta con una experiencia en los servicios ofertados, a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** El equipo cuenta con una experiencia en los servicios ofertados, a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** El equipo cuenta con una experiencia en los servicios ofertados, a nivel global adecuada.
- **Básica:** El equipo cuenta con una experiencia en los servicios ofertados, a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** El equipo no cuenta con una experiencia en los servicios ofertados.

Enfoque y calidad de la propuesta (hasta un máximo de 17 puntos):

Se valorará el enfoque y calidad de la propuesta presentada.

- **Excelente:** la propuesta se considera a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** la propuesta se considera a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** la propuesta se considera a nivel global adecuada.
- **Básica:** la propuesta se considera a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** la propuesta no alcanza el mínimo requerido.

Mejoras Propuestas sobre el Pliego (hasta un máximo de 2 puntos):

Se valorarán las mejoras concretas propuestas.

- **Excelente:** las mejoras se consideran excelentes y relevantes.
- **Buena:** las mejoras se consideran muy adecuadas.
- **Media:** las mejoras se consideran adecuadas.
- **Básica:** las mejoras se consideran de poco valor.
- **No se aporta o no corresponde:** las mejoras no tienen valor.

Se exige estabilidad en el equipo de trabajo que se asigne. Se valorará los méritos de las persona/s que van a participar en la prestación del servicio así como la experiencia de asesoramiento a otras entidades de similar características y tamaño. En la oferta se facilitarán los nombres de las personas asignadas, así como el currículum vitae de cada uno de ellos, en el que consten las titulaciones académicas y profesionales, experiencia laboral y certificaciones.

II. Criterios cuantificables por fórmula máximo **51 puntos**

Oferta económica: máximo 51 puntos

- Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior con respecto al presupuesto de licitación, 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: (formula 51 puntos)

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

(*) Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas

Se descartaran ofertas que resulten anormalmente bajas en relacion a los servicios solicitados. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse, por consituir una oferta desproporcionada temeraria, las ofertas que sean inferiores en más de un 15% a la media aritmetica de las ofertas presentadas y admitidas para la segunda fase de valoración por fórmulas.

9.1 Criterios de desempate

En caso de que dos o más ofertas acrediten igualdad de puntuación tras la aplicación de los criterios de valoración, el contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales estipulados en el artículo 147 punto 2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

CONSULTAS SOBRE LA OFERTA

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Teresa González Cavia tgonzalez@innobasque.eus

Aitor Zenarruzabeitia Berrojalbiz azenarruzabeitia@innobasque.eus

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación

C/ Laida Bidea Edificio 203 - Parque Tecnológico de Bizkaia - 48170 Zamudio – Bizkaia

tgonzalez@innobasque.eus

Tfno: 944209488

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula y pliego de cláusulas administrativas.

ANEXO 0: Niveles de Servicio

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

- **Solicitudes críticas:** Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto se consideren críticas por parte de la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, el licitante deberá atender en menos de 2 horas y resolver con un plazo de resolución de no más de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes:** Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 5 horas, y resultas en un plazo máximos de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 8 horas desde la detección del incidente y ser resueltas en un plazo máximo de 72 horas, 96 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	2 hora	36 horas - 48 horas
Muy urgentes	5 horas	36 horas - 48 horas
Urgentes	8 horas	72 horas - 96 horas
Normales	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

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

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

INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

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

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

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

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

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

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

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

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

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

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