

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA EL
SERVICIO DE SOPORTE A LA GESTIÓN GLOBAL PARA EL DESARROLLO
DEL PROGRAMA KIT DIGITAL
(EXPEDIENTE 302/2023)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

2. DURACIÓN

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España es permitir la selección de la empresa que prestará los servicios soporte para llevar a cabo la Gestión Global para el desarrollo del programa Kit Digital

El objeto del Contrato consiste en la prestación de un Servicio de soporte que dé apoyo en la tramitación y análisis de la documentación técnica y administrativa asociados a los instrumentos (expedientes, convocatorias, invitaciones, control de calidad, robotización de la plataforma de gestión de expedientes, asistencia legal etc) que desarrolla La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) en el marco del programa Digital Kit Digital.

1.1. Antecedentes

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es una Corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

La Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, atribuye a la Cámara de España, entre otras funciones, la prestación de servicios a empresas, la tramitación de programas públicos de ayudas a las empresas, la colaboración en la gestión de servicios públicos relacionados con las mismas, el impulso de actuaciones dirigidas al incremento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas y la colaboración con las Administraciones Públicas en la implantación de la economía digital en las empresas (artículos 21.1 y 5.1 de la Ley 4/2014).

Con fecha de 13 de julio de 2021, el Consejo ECOFIN aprobó el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia a través de la Decisión de Ejecución del Consejo (2021/0156), que traza la hoja de ruta para la modernización de la economía española, la recuperación del crecimiento económico y la creación de empleo, para la reconstrucción económica sólida, inclusiva y resiliente tras la crisis de la COVID, y para responder a los retos de la próxima década.

Este Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), está estructurado en torno a las cuatro transformaciones que el Gobierno situó como estratégicas en cuanto a la política económica en 2018: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial. Además, conforma el instrumento de desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation EU y supone el impulso más relevante de la reciente historia económica española. El Plan detalla las inversiones y reformas,

agrupadas en 30 componentes, para el periodo 2021-2023, movilizando alrededor de 70.000 millones de euros de transferencias del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, con el fin de impulsar la recuperación y lograr el máximo impacto económico y social.

La inversión 3 del componente número 13 del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” (Impulso a la PYME), en línea con el “Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025”, pretende impulsar los importantes procesos de aumento de productividad mediante la digitalización, la innovación y la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas. Asimismo, se constituye en instrumento de financiación de sus programas, en particular el denominado “Programa Kit Digital”, con un presupuesto de 3.067 millones de euros y un objetivo al menos un millón de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo se digitalicen antes del final del año 2024.

El Programa Kit Digital tiene por objeto la concesión de ayudas a pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo para la adopción de soluciones de digitalización disponibles en el mercado que pertenezcan a una serie de categorías de soluciones digitales, entre otras, en los ámbitos de comercio electrónico, sitio web y presencia en internet, gestión de redes sociales, gestión de clientes, business intelligence y analítica, gestión de procesos, factura electrónica, servicios y herramientas de oficina virtual, comunicaciones seguras y ciberseguridad.

La Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en el marco de la Agenda España Digital 2025, el Plan de Digitalización de PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU (Programa Kit Digital), que fue modificada posteriormente por la orden ETD/734/2022 de 26 de julio de 2022, establece en su artículo 24 que Red.es es el Organismo competente para la concesión de las ayudas del Programa Kit Digital.

Asimismo, la citada Orden establece en su artículo 14, que la Cámara de España actuará en nombre de Red.es, como entidad colaboradora a los efectos del artículo 12 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, siendo responsable en el seguimiento y control de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Digital.

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, y en el artículo 16 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, la Cámara de España y Red.es han suscrito, con fecha 7 de febrero de 2022, un Convenio que tiene por objeto establecer las condiciones y obligaciones que asume de la Cámara de España como entidad colaboradora de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Digital, así como establecer el marco general de la colaboración entre la Cámara de España y Red.es en la gestión de las referidas ayudas(en adelante, “el Convenio”).

El Convenio -publicado mediante Resolución de 8 de febrero de 2022, en el Boletín Oficial del Estado de 16 de febrero de 2022-, establece que la intervención de la Cámara de España como entidad colaboradora, se realizará en todas las convocatorias que se publiquen al amparo de la citada Orden.

Para la realización de las actividades recogidas en la Cláusula Tercera del Convenio, la Cámara de España precisa contratar una empresa que le preste los servicios de apoyo en el seguimiento y control de las ayudas que se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas mientras esté vigente la ejecución del programa.

En este contexto, hay que destacar que, al amparo de lo previsto en la Orden ETD/1498/2021, la Dirección General de la Entidad Pública Empresarial Red.es, M.P., ha procedido a convocar, mediante Resolución de 24 de febrero de 2022, las ayudas destinadas a la digitalización de las empresas correspondientes al Segmento I (entre 10 y menos de 50 empleados) de los potenciales beneficiarios previstos en el artículo 7 de la citada Orden. En el Boletín Oficial del Estado de 26 de febrero se ha publicado el extracto de la referida convocatoria, a cuyo texto completo puede accederse a través de la Base de Datos Nacional de Subvenciones (nº identificación: 612093). También se han convocado las ayudas destinadas a la digitalización de las empresas correspondientes a los Segmentos II (entre 3 y menos de 10 empleados) y Segmento III (entre 0 y menos de 3 empleados) de los potenciales beneficiarios previstos en el artículo 7 de la citada orden. En el Boletín Oficial del Estado número. 184 de 2 de agosto de 2022 se ha publicado el extracto de la convocatoria del Segmento II, páginas 37428 a 37432 y en Boletín Oficial del Estado, número 245 de 12 de octubre de 2022 se ha publicado el extracto de la convocatoria del Segmento III.

Además, de las convocatorias ya publicadas se prevén nuevos tipos de beneficiarios potenciales como Comunidades de Bienes y Sociedades Civiles, también es posible que se añadan nuevos segmentos y categorías de soluciones a lo largo de 2023, 2024, 2025 y 2026

Así mismo, la Cámara de España tiene firmado un convenio con cada una de las Cámaras de Comercio territoriales (Red Cameral) donde se recoge la participación de Cámaras en el proceso de tramitación y justificación de las ayudas concedidas por el programa Kit Digital.

Mediante Resolución de 28 de febrero de 2023 de la Dirección General de la entidad pública empresarial Red.es, M.P se ha acordado ampliar el plazo de presentación de solicitudes de los Bonos de kit Digital en cada una de las tres convocatorias vigentes. Dicha prórroga se establece hasta el 31 de diciembre de 2024 y está recogida en el BOE del 2 de marzo 2023 para cada una de las tres convocatorias. Esta decisión da lugar a que la Cámara de Comercio de España tenga que estar preparada ante la posibilidad de nuevas convocatorias, ampliación de segmentos y ampliaciones de Categorías de soluciones que se lleven a cabo a lo largo de 2023, 2024, 2025 y 2026.

En el marco del Convenio mencionado anteriormente, Red.es ha instado a la Cámara de España -y así se ha puesto de manifiesto en el seno de la Comisión de Seguimiento prevista en la Cláusula Octava del Convenio-, a contratar servicios externos que den apoyo y soporte a la Cámara de España en la gestión global para el desarrollo del Programa Kit Digital, con cargo a la compensación económica establecida en la Cláusula séptima del Convenio, en el marco de la actuación de la Cámara de España como entidad colaboradora en la gestión, seguimiento y comprobación de las ayudas concedidas en el Programa Kit Digital y, en concreto, de las funciones previstas en la Cláusula Tercera del Convenio.

En cumplimiento de lo anterior, la Cámara de España, lleva a cabo el presente procedimiento para contratar una empresa que preste servicios de soporte a la gestión global para el desarrollo del Programa Kit Digital, en todas las actuaciones que se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.2. Funcionamiento básico del Programa Kit Digital

Sin perjuicio de lo indicado en la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de las ayudas correspondientes, a continuación, se resume el funcionamiento básico del Programa.

La concesión de la ayuda en el Programa Kit Digital se efectuará con la entrega de la subvención en forma de un “bono digital” que el Beneficiario deberá emplear en la contratación de una o varias soluciones de digitalización, de las disponibles en un Catálogo de Soluciones de Digitalización del Programa, recogido en la plataforma AceleraPyme de la Entidad Pública Empresarial Red.es. Para ello, firmará Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización con los Agentes Digitalizadores Adheridos que prestarán las soluciones de digitalización adoptadas por los Beneficiarios.

Una vez formalizado y validado el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización, que recogerá las características/funcionalidades a implementar, su plazo de ejecución o desarrollo, la entrega, las obligaciones entre ambos y para con el Programa y el importe del “bono digital” aplicable mediante cesión del derecho al cobro de la ayuda concedida, entre otras cuestiones, se procederá a la prestación de la solución de digitalización por parte del Agente Digitalizador Adherido de la solución escogida.

El pago de la prestación se realizará por el Beneficiario mediante la cesión al Agente Digitalizador Adherido de la parte del “bono digital” asociado al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización suscrito, y abono de la parte correspondiente de los costes no subvencionados.

El agente digitalizador recibirá el pago de la parte del “bono digital” asociado al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización, una vez presente la justificación de las acciones realizadas, en nombre del Beneficiario, y sea verificada por la entidad colaboradora. Dicha justificación consistirá en la documentación exigida y las demás pruebas admitidas en derecho, en su caso, y se deberá presentar al finalizar cada una de las dos fases de prestación de la solución: (1) un primer pago a cuenta tras la justificación de la fase inicial, que corresponde con la implantación de dicha solución y (2) un pago final una vez justificada la fase de mantenimiento de la prestación de la solución de digitalización comprometida.

1.3. Objeto de la prestación

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio que de soporte a la gestión global de la Cámara de España en todas las actuaciones derivadas de la publicación de las sucesivas convocatorias que se llevarán a cabo a lo largo de 2023, 2024, 2025 y 2026 en el marco del Programa Kit Digital (también denominado en lo sucesivo, el “Programa”).

Para ello, el adjudicatario prestará los siguientes servicios:

- Apoyo material en las tareas relacionadas con la realización de las plantillas de documentación asociadas a los trámites, recursos, requerimientos, y procedimientos que se desarrollan en el Programa Kit Digital. Elaboración de Instrucción técnica, convenios...
- Apoyo material en el diseño y elaboración de material de formación para los tramitadores del proceso de justificación de las ayudas concedidas y de soporte al Centro de Atención de Usuarios (CAU) nivel 1 (soporte de Red.es a los beneficiarios y/o digitalizadores), nivel 2 (soporte de Cámara de España a nivel 1) y nivel 3 (soporte de Cámara de España a Agentes Digitalizadores Adheridos)
- Apoyo en las actividades de soporte al control de calidad y asistencia técnica a las diferentes entidades que colaboran con CCE en la ejecución de los trámites de revisión de la justificación.
- Apoyo material en todas las nuevas actuaciones que se deriven de las sucesivas convocatorias de Kit Digital.
- Apoyo material en todas las actuaciones que una o varias modificaciones de la Orden de Bases, si las hubiere, implicaría en los actuales desarrollos ya implementados por parte de la Cámara de España en la plataforma tecnológica de tramitación del Programa. Así, como la modificación de todos los materiales desarrollados hasta el momento o elaboración de nuevos materiales que puedan resultar necesarios como consecuencia de tales modificaciones (guías, material formativo, cursos, etc).
- Asistencia en las verificaciones de calidad de los procedimientos y tramitaciones realizadas por las Cámaras de comercio territoriales, responsables de la tramitación de las justificaciones.
- soporte material a la preparación de informes y actualizaciones de la información para atender requerimientos de los proyectos gestionados.

2. DURACIÓN

El contrato iniciará el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo y tendrá un plazo de ejecución de 36 meses.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

En este apartado se detallan las características técnicas mínimas del Servicio objeto del presente procedimiento y que son de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario. Es conveniente aclarar que no se corresponde con un listado exhaustivo de las tareas que

deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato. Al presentar la oferta, el licitador debe ajustarse a la terminología utilizada en este apartado.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación y cumplimiento del Servicio siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

3.1. Los diferentes procedimientos y actividades, trámites, tareas, requisitos y documentación relativa al Servicio han de desarrollarse, además de en consonancia con la metodología y las instrucciones de la Cámara de España, bajo el marco normativo correspondiente:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Las subvenciones se sujetarán, también, a la normativa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, en particular, al Reglamento (UE) n.º 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, a la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y a la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Convenios o cualquier otro tipo de instrumento de colaboración con administraciones o entidades públicas sujetos a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en el marco de la Agenda España Digital 2025, el Plan de Digitalización PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU (Programa Kit Digital), así como las convocatorias relativas al programa.
- Instrucciones técnicas de la Cámara de España en lo relativo a Tramitación, Calidad, Seguridad, etc., así como las instrucciones específicas que, en aplicación y cumplimiento de las correspondientes convocatorias de ayudas del

Programa Kit Digital, dicte el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en materia de ejecución, seguimiento, pago de las ayudas, información y publicidad, justificación y control del gasto y cualesquiera otras que resulten de aplicación.

- 3.2. Cualquier solución tecnológica propuesta por el adjudicatario para dar cumplimiento a los requisitos del pliego o para dar respuesta a los criterios de valoración no supondrán un coste adicional y se considerarán incorporados dentro del precio de los diferentes conceptos recogidos en la cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Estas soluciones deberán prestarse en modo servicio.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

El adjudicatario del presente procedimiento proporcionará el servicio de soporte material y apoyo global para la ejecución de las actuaciones del Programa kit Digital que se desarrollan a continuación.

El adjudicatario del presente procedimiento proporcionará el servicio de soporte material y apoyo global para la ejecución, entre otras, de las actuaciones del Programa kit Digital que se desarrollan a continuación:

4.1. Actuaciones derivadas de las convocatorias públicas de ayudas del programa Kit Digital.

- Apoyo técnico a la ejecución de las actuaciones del programa Kit Digital:
 - Asistencia en el diseño funcional de formularios, flujos de trabajo y procedimientos en la gestión del programa.
 - Pruebas de los formularios o en los sistemas informáticos definidos en cada instrumento para asegurar su correcto funcionamiento.
- Apoyo material en las tareas relacionadas con la gestión de la tramitación material en la gestión de bonos de las convocatorias de ayuda que se publiquen en el marco del programa.
- Apoyo técnico y apoyo material en el seguimiento de la gestión de los servicios contratados a terceros (Acuerdos de Nivel de Servicio, revisiones técnicas).
- Asistencia en el soporte a la gestión de consultas de los beneficiarios de las ayudas y digitalizadores.
- Soporte material a la preparación de informes y actualizaciones de la información para atender requerimientos de los proyectos gestionados.
- Elaboración de guías de justificación para Beneficiarios y agentes digitalizadores adheridos:
- Definición de manuales para el beneficiario, Representante Voluntario, y Agente Digitalizador, que informen acerca de las tareas de formalización y justificación de Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización y la documentación asociada a cada fase de prestación de servicio.
- Elaboración de contenidos de la formación:
 - Creación del material de apoyo y contenido destinado a la formación de

- los profesionales de la Red Cameral responsables de la revisión de los Acuerdos y las justificaciones correspondientes. El objetivo de esta actividad es el de fortalecer los conocimientos relativos a las responsabilidades de la Cámara de España como Entidad colaboradora en el programa Kit Digital.
- Celebración de jornadas de formación:
 - Apoyo de la realización de cursos y píldoras formativas para los miembros de los equipos de la red cameral asignados a las revisiones de los Acuerdos y justificaciones del programa Kit Digital.
 - Elaboración de Plantillas:
 - Definición y diseño de las plantillas de documentación asociada a los trámites, recursos, requerimientos y procedimientos que se desarrollan tras la resolución de concesión de la ayuda correspondiente al programa Kit Digital.
 - Soporte Jurídico:
 - Apoyo al departamento jurídico de la Cámara de España en todo lo relacionado con la Orden de Bases y posibles modificaciones del programa si las hubiese y nuevas convocatorias de kit Digital, así como trámites, comunicaciones, notificaciones, valoración de alegaciones, etc que se tendrían que llevar a cabo y ejecutar en el tiempo requerido por Red.es para no ralentizar la ejecución del programa.
 - Asistencia en labores de análisis y definición de procesos con alto componente normativo y subvenciones.
 - Asistencia y soporte a los tramitadores de las Cámaras de comercio Territoriales en las alegaciones que pudieran tener que valorar de procedimientos tales como Pérdidas de Derecho de Cobro, Reintegros caducidad de Acuerdos etc.
 - Soporte Tecnológico:
 - Soporte a la actividad de gestión de consultas y elaboración de informes de carácter técnico en el ámbito de la plataforma de gestión de acuerdos y justificaciones (frontend y backend).
 - Soporte a la actividad de análisis, definición y revisión de los trámites habilitados en el portal de acuerdos y justificaciones, desde un punto de vista de formularios, flujos y usabilidad (frontend y backend).
 - Soporte a la actividad de revisión, valoración y respuesta ante quejas y alegaciones relacionadas con el funcionamiento del portal de acuerdos y justificaciones, incluida la definición de los procedimientos.
 - Control de la calidad en la tramitación mediante la automatización de comprobaciones orientadas al análisis del dato, incluida la elaboración de cuadros de mando
 - Identificación, análisis, definición y programación de automatizaciones de procesos mediante tecnología RPA sobre los distintos trámites implementados en la plataforma de gestión y justificaciones (backend)
 - Extracción de muestras a partir de conjuntos de expedientes de tramitación (población) y aplicación de criterios de segmentación o selección definidos.
 - Otras actividades de soporte técnico relacionadas la plataforma de gestión de acuerdos y justificaciones (backend y frontend).

4.2. Actuaciones derivadas del cumplimiento a lo dispuesto en el convenio de colaboración Cámara de España- Red.es.

La Cámara de España, en virtud del convenio firmado con la entidad Pública Empresarial Red.es que regula las condiciones de la colaboración de ambas entidades en el programa Kit Digital, debe llevar a cabo:

- Control de Calidad en la revisión de las justificaciones llevadas a cabo por las Unidades de Tramitación (Cámaras de Comercio territoriales):
 - Unificación y homogeneización de los criterios de revisión que aplican los tramitadores en los procesos de validación de la justificación.
 - Control y supervisión de las desviaciones en los tiempos de revisión empleados por las Cámaras de Comercio territoriales.
 - Control y supervisión de todos los trámites del proceso de revisión de las justificaciones.
 - Propuesta de medidas de actuación para corregir las desviaciones tanto en los plazos de revisiones de las justificaciones como a la hora de aplicar criterios homogéneos a la hora de evaluar y valorar el cumplimiento de la Orden de Bases de los requisitos funcionales de las diferentes categorías de solución que son objeto de la subvención.
 - Prevención de situaciones de desborde de la demanda (presentaciones de justificaciones para revisar) en las unidades Tramitadoras (Cámaras de Comercio territoriales) y en caso de producirse, identificación de las Cámaras y propuesta de solución.
 - Elaboración de un cuadro de mando que recoja el control de las justificaciones y situación individual de cada Unidad de Tramitación (Cámara de Comercio Territorial).
- Soporte al Centro de Atención al Usuario de Nivel 2. Las consultas de beneficiarios y/o Agentes Digitalizadores que ha escalado al CAU gestionado por Red.es que hacen referencia a Acuerdos y/o justificaciones son respondidas por el CAU de nivel 2 que gestiona la Cámara de España. Las consultas deberán estar respondidas en un plazo no superior a 48 horas
 - Se debe elaborar un Cuadro de mandos con la tipología y categoría de solución de las consultas en CAU.
 - Control de tiempos en las respuestas.
 - Propuesta de medidas de actuación para la gestión y optimización de los tiempos de respuestas en las consultas.
- Soporte al Centro de Atención al Usuario de Nivel 3. Red.es ha creado una unidad de soporte personalizada que da cobertura a los Agentes Digitalizadores con problemas en cualquier parte del proceso del Bono Kit Digital. La Cámara de España debe dar soporte a dicha unidad con respuestas y tratamiento personalizado a los ADA con problemas específicos en sus justificaciones o Acuerdos
- Elaboración de un plan de control y verificación
 - Diseño de un Plan de control y verificación que regirá las comprobaciones materiales que se realicen sobre los expedientes tramitados. El Plan

- incluirá desde la elaboración de un análisis de riesgos hasta la definición de una metodología de muestreo de acuerdo con la normativa de referencia.
 - Selección de la muestra para la verificación material.
 - Selección de la muestra de verificación material e in situ mediante el análisis de las diferentes metodologías que se encuentran vigentes según las normas de auditoría aplicables y las orientaciones de la IGAE y la Comisión Europea y lo especificado en el Plan de Verificación elaborado.
- Supervisión de las actividades de gestión de los procesos y resultados de tramitación.
- Asistencia en la redacción de informes y documentación de apoyo.
- Apoyo material en la elaboración de instrucciones técnicas tanto para los interesados y beneficiarios como para el proceso de verificación interna de los expedientes.
- Establecimiento de un sistema de supervisión del proceso de gestión a través del cual se realizan las revisiones de la formalización de los Acuerdos y las justificaciones de los mismos.
- Revisión de los resultados del control de calidad establecido y propuesta de mejoras.
- Asistencia en las verificaciones de calidad de los procedimientos y tramitaciones realizadas.
- Asistencia en la elaboración de guías que recojan la forma de realizar las tareas de revisión de la documentación durante el ciclo de vida del procedimiento.
- Apoyo material en la elaboración de guías que recojan la categorización y clasificación de las diferentes casuísticas analizadas e informadas
- Elaboración de diferentes tipos de guía donde se recojan las posibles preguntas frecuentes (FAQs) de los solicitantes, beneficiarios o digitalizadores.
- Elaboración de cualquier otra documentación que sirva de apoyo técnico al Centro de Atención de Usuarios
- Coordinación Global del programa Kit Digital:
 - Análisis de los diferentes organismos que intervienen en el programa y la atribución de funciones establecida, de cara a confeccionar un sistema de comunicación y coordinación eficiente, tanto con las entidades dependientes de la Cámara de Comercio de España a nivel regional, como con el Órgano Instructor y otros entes que participen en el procedimiento de gestión de la ayuda.
 - Elaboración de informes de seguimiento en el avance de las actuaciones en cada uno de los procedimientos para garantizar una correcta ejecución y evolución de los trabajos.
 - Elaboración de propuestas de indicadores de seguimiento clave KPIs (Key Performance Indicators) que se implementarán en la herramienta de visualización y explotación de datos.
- Resolución de conflictos:
 - Atención personalizada a los conflictos que puedan surgir entre Beneficiarios del Bono Kit Digital y Agentes Digitalizadores Adheridos: Beneficiarios no satisfechos con la implantación de la solución digital, Digitalizadores no satisfechos porque el beneficiario ha desistido del acuerdo o renunciado al Bono. Si el digitalizador no justifica correctamente, la pérdida de derecho de cobro se aplicaría al beneficiario

pudiendo dar lugar a conflictos entre ambos.

- Soporte Riesgo/Fraude:
 - Apoyo en la definición del alcance y objetivos para el desarrollo de actuaciones de prevención y detección del fraude.
 - Desarrollo de la metodología específica de prevención y detección del fraude para el programa adoptando como punto de partida el Plan de Prevención del fraude de la CCE.
 - Apoyo en la identificación de riesgos existentes en la ejecución del programa y medidas de mitigación necesarias.
 - Redacción de procesos, planes y programas de trabajo para la realización del trabajo de campo en la materia, realización del trabajo de campo, redacción de informes.
 - Planificación y desarrollo de trabajo de verificación de cumplimiento normativo y de las condiciones de ejecución del programa por parte de los beneficiarios sometidos a control.

5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

5.1. Equipo de trabajo

5.1.1 Perfiles

Se requiere, como mínimo, la distribución de medios personales que reflejan a continuación, con indicación de la experiencia profesional mínima requerida para cada perfil:

- **Director de proyecto:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6) con experiencia general en consultoría mínima de 20 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR): 2 años
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 2 años
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Coordinador de los servicios:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6), certificado PMP y SCRUM, con experiencia general en consultoría mínima de 15 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR): 2 años
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 2 años

- Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
- Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Jefe de proyecto:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6) con experiencia general en consultoría mínima de 10 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR): 2 años
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 2 años
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Consultor de negocio senior:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6) con experiencia general en consultoría mínima de 5 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR): 1 años
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1 años
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Consultor de negocio senior (ámbito legal):** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6) o superior en Derecho con experiencia general en consultoría mínima de 5 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Proyectos relacionados con la concesión de Subvenciones: 5 años
 - Proyectos relacionados con los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia: 1 años
 - Elaboración de, como mínimo, tres órdenes de bases o convocatorias financiadas con los fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- **Consultor de negocio:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EWF 6) con experiencia general en consultoría mínima de 2 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR): 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 2 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 2 años

- **Consultor de procesos senior:** Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior. 3 años de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación, verificación de ayudas y subvenciones.
 - Experiencia y conocimientos en revisión de documentación de carácter administrativo y técnica relacionados con la gestión de subvenciones.
 - Usuario de herramientas ofimáticas: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, elaboración de presentaciones.
 - Manejo de cuadros de mando y Excel para control y supervisión de actividad
 - Elaboración de informes técnicos.
 - registro de actividades e información en herramientas de control y seguimiento
- **Consultor de procesos:** Titulación universitaria de nivel MECES 1 (EQF 5) o superior. 2 años de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación, verificación de ayudas y subvenciones.
 - Experiencia y conocimientos en revisión de documentación de carácter administrativo y técnica relacionados con la gestión de subvenciones.
 - Usuario de herramientas ofimáticas: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, elaboración de presentaciones.
 - registro de actividades e información en herramientas de control y seguimiento.
- **Consultor tecnológico senior:** Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior. 5 años de experiencia demostrable en consultoría y gestión de proyectos tecnológicos.
 - Tres años de experiencia demostrable en consultoría y gestión de procesos tecnológicos con el sector público.
 - Conocimientos mínimos: gestión de proyectos tecnológicos, elaboración de procedimientos, elaboración de documentos ejecutivos, normativas nacional y europea en materia de subvenciones.
- **Consultor tecnológico:** Titulación Mínima Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior
 - Tres años de experiencia demostrable en consultoría y gestión de proyectos tecnológicos de los cuales 1 año de experiencia demostrable en consultoría y gestión de proyectos tecnológicos con el sector público
 - Conocimientos mínimos: gestión de proyectos tecnológicos, elaboración de documentos de análisis e informes, normativa nacional y europea en materia de subvenciones
- **Consultor tecnológico senior (ámbito RPA) en automatismos de procesos:** Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en ingenierías, matemáticas, o física, Certificación RPA (Robotic Process Automation).
 - Cinco años de experiencia demostrable en proyecto de diseño e implementación de soluciones basadas en tecnología RPA.

- Conocimientos mínimos: elaboración de documentos de análisis y diseño de procesos, análisis y programación de automatismos de procesos mediante tecnología RPA.
- **Consultor tecnológico (ámbito RPA)** en automatización de procesos: Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en ingenierías, matemáticas, o física, Certificación RPA (Robotic Process Automation).
 - Tres años de experiencia demostrable en proyecto de diseño e implementación de soluciones basadas en tecnología RPA.
 - Conocimientos mínimos: elaboración de documentos de análisis y diseño de procesos, análisis y programación de automatismos de procesos mediante tecnología RPA.
- **Consultor Senior en Riesgo-Fraude:** Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) Experiencia mínima de 4 años en trabajos de detección y prevención del fraude. Experiencia mínima de 2 años en auditoría de programas de ayudas y gastos financiados con Fondos Comunitarios.

5.1.2. Dimensionamiento y estimación de perfiles

La estimación de necesidades de los perfiles y la dedicación en horas es la siguiente:

Perfil		Nº personas	Dedicación (%)	Dedicación (Horas)
AT General	Director de proyecto	1	10%	528
	Coordinador de los servicios	1	50%	2.640
AT Negocio	Jefe de proyecto de negocio	1	100%	5.280
	Consultor senior de negocio	3	100%	15.840
	Consultor senior de negocio (ámbito legal)	3	100%	15.840
	Consultor de negocio	3	100%	15.840
AT Tecnología	Consultor tecnológico senior	1	100%	5.280
	Consultor tecnológico	2	100%	10.560
	Consultor tecnológico senior (ámbito RPA)	1	100%	5.280
	Consultor tecnológico (ámbito RPA)	2	100%	10.560
AT Procesos	Jefe de proyecto de procesos	1	100%	5.280
	Consultor senior de procesos (ámbito Control Calidad)	3	100%	15.840
	Consultor de procesos (ámbito Control Calidad)	25	100%	132.000
	Consultor de procesos (ámbito Formación)	2	100%	10.560
	Consultor de procesos (ámbito Centro Atención Usuarios + Apoyo Unidades Tramitadoras)	6	100%	31.680

	Consultor senior de procesos (ámbito revisión datos y Cuadro de Mandos + Control desviaciones Unidades Tramitadoras)	1	100%	5.280
	Consultor de procesos (ámbito revisión datos y Cuadro de Mandos + Control desviaciones Unidades de Tramitación)	1	100%	5.280
	Consultor senior de procesos	4	100%	21.120
AT Riesgo/Fraude	Consultor Senior Riesgo-Fraude	2	100%	10.560
TOTAL		63		325.248

Esta tabla representa una estimación aproximada de necesidades de los perfiles exigidos que podrá variar en función de la evolución y exigencia del programa. No implica una obligatoriedad por parte de la Cámara de Comercio de España de contar con cada uno de ellos en el número que se indica. Se trata de una estimación de máximos que variará en función de las necesidades del programa.

Esta estimación no supone un compromiso por parte de la Cámara de España de la cobertura del total de horas indicadas.

5.1.3. Flexibilidad del equipo de trabajo

El número estimado de horas dedicadas se establece en: 325.248 distribuidas en los siguientes perfiles:

Perfil	Nº personas	Dedicación estimada (Horas)
Director de proyecto	1	528
Coordinador de los servicios	1	2.640
Jefe de proyecto	2	10.560
Consultor senior	18	95.040
Consultor	41	216.480
TOTAL	63	325.248

La Cámara de Comercio de España determinará las especialidades o ámbitos de actuación (negocio, tecnología, procesos, riesgo), de cada uno de los 5 perfiles indicados en la tabla anterior en función de la evolución del proyecto.

No es realista pensar en una carga de trabajo lineal para todos los perfiles durante 36 meses de prestación del servicio. La Cámara de España y Adjudicatario se reunirán cada 4 semanas para establecer las necesidades

del servicio existentes en cada momento y determinar la distribución de horas en perfiles y especialidad.

Esta estimación no supone un compromiso por parte de la Cámara de España de la cobertura del total de horas indicadas ni de consumir el importe del valor estimado del contrato

En todo caso, solo el valor estimado total constituirá el techo máximo de gasto durante toda la vigencia del contrato.

5.1.4. Equipo de Trabajo inicial

El licitador que haya presentado la mejor oferta, conforme a los criterios establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá poner a disposición de la mesa de contratación, en el plazo para presentar la garantía definitiva, una tabla con la experiencia y formación de los siguientes medios personales, con objeto de que la Cámara pueda realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para cada uno de los perfiles de trabajo solicitados. Estos medios personales constituirán el equipo inicial que el licitador deberá adscribir para el inicio del servicio:

- 1 recurso para el perfil Director de proyecto
- 1 recurso para el perfil Coordinador de los servicios
- 2 recursos para el perfil Jefe de proyecto
- 2 recurso para el perfil Consultor de negocio senior
- 1 recurso para el perfil Consultor de negocio senior (ámbito legal)
- 2 recurso para el perfil Consultor de negocio
- 4 recurso para el perfil Consultor de procesos senior
- 15 recursos para el perfil Consultor de procesos
- 1 recurso para el perfil Consultor tecnológico senior
- 1 recurso para el perfil Consultor tecnológico
- 1 recurso para el perfil Consultor tecnológico senior (ámbito RPA)
- 1 recurso para el perfil Consultor tecnológico (ámbito RPA)
- 1 recurso para el perfil Consultor ámbito riesgo/fraude

El equipo de trabajo se podrá ir ajustando en cuanto a número de perfiles y porcentaje de dedicación en función de las necesidades del proyecto en cada momento y de las perspectivas de ejecución a corto, medio y largo plazo.

La Cámara de Comercio de España, a medida que avance el programa y en función de la demanda de trabajo solicitará al licitador la incorporación de los

perfiles necesarios estipulados en el punto 5.1.2. en el plazo máximo de 7 días laborables. Previamente el Licitador deberá facilitar a la Cámara de España la experiencia y formación de los perfiles de trabajo solicitados para su aprobación en un plazo no superior a 3 días laborables.

El adjudicatario únicamente tendrá derecho a facturar los importes que resulten de aplicar a la configuración del equipo de trabajo aprobado por la Cámara de España en cada momento, las horas efectivamente justificadas y las tarifas por categoría profesional especificadas en su oferta económica.

5.1.5. Sustitución de medios personales

El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito al proyecto, con la adecuada selección e implantación de las metodologías de trabajo, pero también, con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la estabilidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad y el máximo rendimiento durante toda la prestación del servicio. Por lo anterior, la sustitución de todos o alguno de los miembros del equipo de trabajo por alguna de las causas contempladas en el pliego se deberá realizar en condiciones que garanticen el menor impacto posible en cuanto a la calidad y el rendimiento del servicio. Sin menoscabo de la obligatoriedad de que los candidatos propuestos deban cumplir las condiciones mínimas de solvencia técnica establecidas en la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- 5.1.5.1. Tanto la Cámara de Comercio de España como el adjudicatario podrán requerir la sustitución de los medios personales del Servicio, por otros de igual categoría durante la ejecución del proyecto.
- 5.1.5.2. Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios que prestan el Servicio, la sustitución requerirá, en todo caso, el cumplimiento de las siguientes condiciones:
 - Aviso o solicitud del cambio realizado con antelación, con al menos diez (10) días laborables de antelación.
 - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
 - Presentación de al menos un posible candidato con un perfil acorde al medio personal que se pretende sustituir en el plazo máximo de tres (3) días laborables desde el aviso o solicitud.

- Aceptación del candidato por parte de la Cámara de Comercio de España, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

5.1.5.3. Si durante la ejecución del contrato, la Cámara de Comercio de España propusiera el cambio de alguno de los medios que prestan el Servicio, la sustitución requerirá, en todo caso, el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Aviso o solicitud del cambio realizado con antelación, con al menos diez (10) días laborales de antelación.
- Presentación de al menos un posible candidato con un perfil acorde al medio personal que se pretende sustituir en el plazo máximo de (10) días hábiles desde el aviso o solicitud.
- Aceptación del candidato por parte de la Cámara de Comercio de España, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados en la presente cláusula. El incumplimiento de los requisitos solicitados por parte del candidato presentado por el adjudicatario no supondrá parada de reloj, en lo que respecta al cumplimiento de los plazos recogidos en la presente cláusula.

5.1.5.4. Para la sustitución de medios personales (tanto en el caso de que la sustitución sea requerida por la Cámara de Comercio de España, como para el caso de que sea solicitada por el adjudicatario), el adjudicatario contará con diez (10) días laborales, contabilizados desde la fecha de solicitud de la sustitución, hasta la incorporación del nuevo miembro del equipo de trabajo.

5.1.5.5. Tanto si la solicitud de sustitución de medios personales procede de la Cámara de Comercio de España como del adjudicatario, este último deberá prever y establecer las medidas adecuadas para que no se produzca interrupción en la prestación del Servicio. En concreto, el adjudicatario se encargará de que los medios personales entrantes y salientes cuenten con un periodo de solapamiento de siete (7) días hábiles, dirigido a realizar el traspaso de conocimiento de uno a otro.

5.1.6. Actividades formativas de los medios personales

5.1.6.1. En el caso de que para la prestación del Servicio fuera necesaria la capacitación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el Contrato, ya sea por evolución de la tecnología, por cambio de los procesos de la Entidad o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación del Servicio.

- 5.1.6.2. Las actividades formativas aquí descritas no supondrán coste alguno para la Cámara de Comercio de España.

5.2. Horario y realización de los trabajos

- 5.2.2. Inicialmente, y con carácter general, el Servicio se prestará en los siguientes horarios:
- Horario de verano: de 9:00 horas a 16:00 horas (desde el 01/07 al 31/08).
 - Horario del resto del año: de 9:00 horas a 18:00 horas de lunes a jueves y de 9:00 horas a 15:00 horas los viernes (desde el 01/09 al 30/06).
- 5.2.3. No obstante lo anterior, en circunstancias excepcionales, a criterio de la Cámara de Comercio de España, y cuando la urgencia de la materia así lo requiera, se podrá requerir plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de cómputo de tarifa aplicable.
- 5.2.4. Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario a no ser que por circunstancias extraordinarias deban llevarse a cabo en la sede de la Cámara de Comercio de España, sita en Madrid, en la C/ Ribera del Loira, 12.

5.3. Medios técnicos

- 5.3.2. El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario para la prestación del Servicio en todas las materias (móvil, portátil, todo el software necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etcétera) así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el Servicio.
- 5.3.3. Las soluciones tecnológicas utilizadas por el adjudicatario para la automatización de procesos mediante tecnología RPA, el control de calidad mediante la automatización de comprobaciones orientadas al análisis del dato, la elaboración de cuadros de mando (p.e. Ms Power BI), o como soporte al resto de actividades de soporte serán provistas por el adjudicatario en modo integro, es decir, en modalidad como servicio, correspondiendo al adjudicatario la gestión íntegra necesaria para el correcto funcionamiento de las mismas.
- 5.3.4. Cuando el Servicio se preste en la sede de la Cámara de Comercio de España, se deberán cumplir los requisitos en materia de seguridad de los sistemas y activos de información establecidos por ésta.
- 5.3.5. Cuando el Servicio se preste en las oficinas del adjudicatario, este deberá asegurar la seguridad física y lógica en los accesos a cualquier dato o

documentación de los instrumentos a gestionar.

6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Cámara de Comercio de España la supervisión y dirección generales de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de este si existiese causa suficiente motivada.

Para el control y seguimiento de los servicios contratados, la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un director técnico que gestione el Servicio y cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Solicitar servicios al adjudicatario y aceptar el resultado de éstos.
- Coordinar las acciones para la buena marcha del proyecto.
- Comunicar todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del Servicio al Responsable del Servicio (Director del Proyecto) del adjudicatario y, en ningún caso, dará órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.
- Fijar reuniones periódicas con el Responsable del Servicio del adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en la ejecución del Contrato. El Responsable del Servicio deberá asistir a las reuniones a las que le convoque el director técnico de la Cámara de Comercio de España.

Corresponde al adjudicatario, la ejecución, dirección y la coordinación directa de los medios personales que realicen el Servicio. Para ello, designará un Responsable del Servicio como principal interlocutor de la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados, y con competencias para la resolución de cualquier tipo de disputa o discrepancia en la prestación del servicio.

El responsable del servicio por parte del adjudicatario asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación de los servicios prestados.