

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A LA GESTIÓN GLOBAL PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA KIT DIGITAL (EXPEDIENTE 725/2025)

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

ANEXO I ACTUACIONES DENTRO DEL SERVICIO DE KIT DIGITAL

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 de soporte para llevar a cabo la Gestión Global para el desarrollo del Programa Kit Digital (en adelante, el Programa).

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 de España en el marco del Programa.

1.1 Antecedentes

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante la “Cámara de España” o la “Cámara de Comercio de España”), es una corporación de derecho público, cuya finalidad es la representación, promoción y defensa de los intereses generales de las empresas españolas. Además, representa y coordina a las Cámaras de Comercio territoriales.

La Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, atribuye diversas funciones a la Cámara de España, entre las cuales cabe destacar los siguientes: la defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación; la representación nacional e internacional de las cámaras y la coordinación de la red cameral; la prestación de servicios a las empresas; el apoyo, en particular, a las pymes para impulsar su internacionalización y competitividad; el asesoramiento al Gobierno, como órgano consultivo de la Administración, la mediación y el arbitraje mercantil nacional e internacional.

En fecha de 13 de julio de 2021, el Consejo de Asuntos Económicos y Financieros, (en adelante “ECOFIN”), aprobó la primera fase del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia a través de la Decisión de Ejecución del Consejo (2021/0156), el cual trazó 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. Posteriormente, el 2 de octubre de 2023, la Comisión Europea emitió su informe favorable a la Adenda al Plan de Recuperación que presentó el Gobierno de España, lo que permitió avanzar hacia la segunda fase del Plan de Recuperación y el 17 de octubre de 2023, ECOFIN aprobó la Adenda, lo que permitió movilizar la totalidad

de los recursos asignados a España de los Fondos Next-Generation EU para el período 2021-2026, que en ese momento ascendían a la cantidad de 163.027 millones de euros.

Este Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia está estructurado sobre cuatro ejes transversales para facilitar el despliegue de las inversiones: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión territorial y social, los cuales se proyectan en 10 políticas palanca que recogen los 31 componentes que articulan los proyectos coherentes de inversiones y reformas para modernizar el país.

El Programa Kit Digital se encuentra enmarcado dentro la inversión 3 referente a la Digitalización de Pymes, bajo el Componente 13 Impulso Pyme, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, conjuntamente con la agenda España digital 2025 y el Plan de digitalización de Pymes 2021-2025, , y tiene como objetivo modernizar el tejido productivo español, favorecer su crecimiento y su presencia en nuevos mercados, contribuyendo así a la digitalización, la innovación y la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas. A tal efecto, el Programa Kit Digital dispone de un presupuesto de 3.067 millones de euros, que se distribuyen a lo largo de varios años y a través de distintas líneas de ayuda, cuyo objetivo es digitalizar a un total aproximado de 1 millón de pequeñas y medianas empresas.

Las bases reguladoras para la concesión de las ayudas para la digitalización de las pequeñas y medianas empresas del Programa del Kit Digital, están recogidas en 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 PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU (Programa Kit Digital) (en adelante, Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre), que ha sido modificada por la Orden ETD/734/2022, de 26 de julio; por la Orden ETD/739/2023, de 20 de junio; por la Orden TDF/435/2024, de 9 de mayo, por la Orden TDF/240/2025, de 1 de marzo, y por la Orden TDF/39/2026, de 26 de enero, y establece en su artículo 24.2, que la Entidad Pública Empresarial Red.es es el órgano competente para la concesión de las ayudas del Programa Kit Digital. Asimismo, el artículo 14 de la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, establece que la Cámara de España, actuará en nombre del órgano concedente, es decir, Red.es, como entidad colaboradora a los efectos del artículo 12 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, en el seguimiento y control de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Digital.

El Programa Kit Digital tiene por objeto la concesión de ayudas directas a pequeñas y medianas empresas para la implementación de soluciones de digitalización disponibles en el mercado en ámbitos claves para la eficiencia y competitividad de las empresas y comercios electrónicos, que pertenezcan a una serie de categorías de soluciones digitales, entre otras, en los ámbitos de comercio electrónico, sitio web, gestión de redes sociales, gestión de clientes, business intelligence y analítica, gestión de procesos, factura electrónica, servicios y herramientas de oficina virtual, comunicaciones seguras, ciberseguridad, presencia avanzada en internet y marketplace, puesto de trabajo

seguro, servicio de ciberseguridad gestionada, gestión de clientes con IA asociada, business intelligence y analítica e IA asociada, gestión de procesos con IA asociada.

Con base en lo establecido 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 un Convenio con fecha 7 de febrero de 2022 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 Kit Digital”). El Convenio Kit Digital ha sido modificado en tres ocasiones. El 22 de noviembre de 2022, Red.es y la Cámara de España firmaron una primera adenda de modificación del Convenio Kit Digital (C042/21-SI AD1). Posteriormente, el 27 de julio de 2023 se suscribió una segunda adenda (C042/21-SI AD2) y, finalmente, el 2 de septiembre de 2025, ambas entidades firmaron una tercera adenda (C042/21-SI AD3). El texto del citado Convenio, así como el de las sucesivas adendas, están publicados en el Boletín Oficial de Estado (BOE nº 40 de 16 de febrero de 2022; BOE nº 308, de 24 de diciembre de 2022; BOE nº 207, de 30 de agosto de 2023; BOE nº228, de 22 de septiembre de 2025).

El Convenio Kit Digital establece que la Cámara de España intervendrá como entidad colaboradora en las sucesivas convocatorias publicadas al amparo de la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre.

En este contexto, Red.es, organismo público competente para la concesión de las subvenciones del Programa Kit Digital, ha publicado (<https://sede.red.gob.es/>) cinco Convocatorias de ayudas, conforme a lo siguiente: C005/22-SI, correspondiente al segmento I (entre 10 y menos de 50 empleados); C015/22-SI, correspondiente al segmento II (entre 3 y menos de 10 empleados); C022/22-SI, correspondiente al segmento III (entre 0 y menos de 3 empleados); C013/23-SI, destinada a la digitalización de las comunidades de bienes, sociedades civiles con objeto mercantil, sociedades civiles profesionales y explotaciones agrarias de titularidad compartida del Segmento I (entre 10 y menos de 50 empleados), del segmento II (entre 3 y menos de 10 empleados) y del segmento III (entre 0 y menos de 3 empleados) y C034/23-SI, destinada a la digitalización de empresas, del segmento IV (entre 50 y menos de 100 empleados) y del segmento V (entre 100 y menos de 250 empleados).

Para la realización de las actividades atribuidas a la Cámara de Comercio de España como entidad colaboradora y recogidas en la Cláusula Tercera del Convenio Kit Digital, la Cámara de España precisa contratar una empresa que realice funciones de soporte a la gestión global del programa y que preste los servicios de apoyo en todas las actuaciones que se describen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

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 Kit Digital, 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 Kit Digital, 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 citado Programa y, en concreto, de las funciones previstas en la Cláusula Tercera del convenio Kit Digital.

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 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 -modificada por la Orden ETD/734/2022, de 26 de julio; la Orden ETD/739/2023, de 20 de junio; la Orden TDF/435/2024, de 9 de mayo la Orden TDF/240/2025, de 1 de marzo y la Orden TDF/39/2026, de 26 de enero, por la que se aprueban las Bases Reguladoras para la concesión de las ayudas correspondientes, a continuación, se resume el funcionamiento básico del Programa Kit Digital.

La concesión de la ayuda en el Programa Kit Digital se efectúa 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 por parte del Agente Digitalizador Adherido, de la solución de digitalización escogida por el Beneficiario.

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 que presente la justificación de las acciones realizadas, en nombre del Beneficiario, y que la referida justificación sea revisada 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 del Programa Kit Digital (en adelante, el “Servicio”) bajo el marco del Convenio Kit Digital.

Para ello, el adjudicatario prestará los siguientes servicios:

- 1.3.1 Apoyo material en las tareas relacionadas con la realización de las plantillas de documentación asociadas a trámites, recursos, requerimientos, y procedimientos del Programa, actualización de Instrucción técnica, convenios.
- 1.3.2 Apoyo material en el diseño y elaboración de material de formación para los tramitadores de los procesos relacionados con la tramitación del programa 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 nivel 1) y nivel 3 (soporte de Cámara de España a Agentes Digitalizadores Adheridos).
- 1.3.3 Apoyo en las actividades de soporte al control de calidad y asistencia técnica a las diferentes entidades (Cámaras de Comercio territoriales) que colaboran con CCE en la ejecución de los trámites de revisión de la justificación.
- 1.3.4 Apoyo material en todas las nuevas actuaciones que puedan derivarse de la ejecución del programa y posibles nuevas convocatorias
- 1.3.5 Apoyo material en todas las actuaciones que una o varias modificaciones de la Orden de Bases del Programa, 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).
- 1.3.6 Asistencia en las revisiones de calidad de los procedimientos y tramitaciones realizadas por las 72 Cámaras de Comercio territoriales que colaboran con la Cámara de Comercio de España en la revisión de las justificaciones.
- 1.3.7 Soporte material a la preparación de informes y actualizaciones de la información para atender requerimientos de los proyectos gestionados.

2. DURACIÓN

El plazo de ejecución del contrato se iniciará el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo y finalizará el 7 de febrero de 2028

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, 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 y a la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el 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, así como las convocatorias relativas al programa kit Digital.
- 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, dicte el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública en materia de ejecución, seguimiento, pago de las ayudas, información y publicidad, justificación y control del gasto y cualesquiera otras que resulten de aplicación.

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 dentro del Servicio que se desarrollan a continuación (ver Anexo I para información adicional).

4.1 Actuaciones derivadas de las convocatorias públicas de ayudas del Programa

- Apoyo técnico a la ejecución de las actuaciones del Programa:
 - 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 publicadas 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, Agentes Digitalizadores Adheridos:

<https://portal.gestion.sedepkd.red.gob.es/portal/espacioAD/guias/justificaciones>

- 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 formación:
 - Creación del material de apoyo y contenido destinado a la formación de los profesionales de la Red Cameral involucrados en la revisión de los Acuerdos, justificaciones y resto de trámites relacionados con la ejecución del programa. 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.
 - 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, justificaciones y resto de trámites relacionados con la ejecución del Programa.
 - 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.
- Soporte Jurídico:
 - Apoyo en todos los aspectos jurídicos relacionados con la aplicación e interpretación de lo previsto en la Orden de Bases y convocatorias de las ayudas del Programa, así como trámites, comunicaciones, notificaciones, valoración de alegaciones, etc.
 - 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.
- Elaboración y/o modificación de las plantillas relacionadas con los trámites de los procedimientos de pérdida de derecho de cobro/reintegro en función de la causa que origine los procedimientos (no presentación de la justificación, Justificación insuficiente, etc.).
- Formación, en su caso, a los técnicos de las Unidades de tramitación sobre la motivación jurídica de los diferentes trámites, en especial la pérdida de derecho de cobro/reintegro.
- Soporte Tecnológico:
 - Soporte a la actividad de gestión de consultas y elaboración de informes de carácter técnico en el ámbito de la plataforma de tramitación del programa (frontend y backend).
 - Soporte a la actividad de análisis, definición y revisión de los trámites habilitados en el portal de tramitación, 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 tramitación (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 y tramitación (backend y frontend).
- Cualquier otra actuación de soporte o asistencia que requiera la ejecución de ayudas del Programa.

4.2 Actuaciones derivadas del cumplimiento a lo dispuesto en el Convenio Kit Digital.

La Cámara de España, en virtud del Convenio 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 al 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.
 - Formación individualizada y en grupo a las Unidades Tramitadores sobre el proceso de justificación, así como la elegibilidad de los gastos presentados en cada categoría de solución.
 - 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).
- Control de Calidad en las tareas de apoyo que realizan las Unidades de Tramitación en relación con los expedientes de pérdida de Derecho de Cobro/reintegros frente a Beneficiarios o Agentes Digitalizadores:
 - Comprobación de la correcta aplicación de las plantillas en función del origen de la Pérdida de Derecho de Cobro/reintegro.
 - Análisis de la motivación que da origen a la Pérdida de Derecho de Cobro/reintegro con el objetivo de evitar posible futuras alegaciones por parte

de Beneficiario o Agente Digitalizador.

- Análisis jurídico de la propuesta de fin de la resolución antes de su envío al órgano competente.
- Elaboración de un Cuadro de mando que recoja el control de los expedientes de pérdida de derecho de cobro/reintegros instanciados según su origen y estado y situación individual de cada Unidad de Tramitación.
- Formación jurídica básica a los técnicos de las Unidades de Tramitación sobre la correcta motivación de las Pérdidas de derecho de cobro, así como la correcta valoración de las posibles alegaciones
- Soporte al Centro de Atención al Usuario de Nivel 2. Las consultas de beneficiarios y/o Agentes Digitalizadores que ha escalado el 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 Agentes Digitalizadores Adheridos con problemas específicos en sus justificaciones o Acuerdos.
- Elaboración de un plan de control de calidad y revisión metodológica (Revisiones de calidad). El adjudicatario prestará apoyo técnico a la Cámara de Comercio de España en la definición, implantación y seguimiento de un plan de control de calidad y supervisión metodológica de las actuaciones de revisión desarrolladas en el marco del Programa.

En particular, el adjudicatario realizará las siguientes actuaciones:

- Seguimiento y control de calidad de las actuaciones de comprobación material.
- Elaboración de informes técnicos de control de calidad, por Agente Digitalizador o tipología de actuación, sin carácter vinculante ni decisorio.

- Apoyo técnico en la elaboración de informes y preparación de documentación a instancias del órgano concedente, la Fiscalía Europea u otros organismos competentes, limitado al análisis y sistematización de la información disponible.
 - Análisis técnico de los resultados de las actuaciones de revisión asociadas a Agentes Digitalizadores con indicadores de riesgo, con finalidad de mejora de los procedimientos y controles.
 - Resolución de consultas técnicas y metodológicas de las Unidades de Tramitación en el marco del Soporte N3.
- 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 revisión 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, las justificaciones de los mismos y resto de trámites asociados.
- Revisión de los resultados del control de calidad establecido y propuesta de mejoras.
- Asistencia en los controles 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 y a otras líneas de trabajo.
- Coordinación Global del Programa:
 - 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 KPI (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 y Agentes Digitalizadores Beneficiarios no satisfechos con la implantación de la solución digital, Agentes Digitalizadores no satisfechos porque el Beneficiario ha desistido del Acuerdo o renunciado al bono, justificaciones de Agentes Digitalizadores incorrectas.
 - Unidad de Conflictos: área especializada en la gestión integral de conflictos e incidencias que surjan en el transcurso del Servicio, a través de la aplicación de protocolos preventivos, el seguimiento y control de casos con informes periódicos, la mediación proactiva y la resolución ágil de discrepancias para minimizar la escalada de conflictos.
- 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 Cámara de Comercio de España (<https://www.camara.es/plan-medidas-antifraude-camara-comercio-espana>).
 - 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.

- Actuaciones complementarias para la gestión de incidencias y control de riesgos que incluyan protocolos de respuesta ágil y escalamiento, auditorías periódicas, herramientas digitales de trazabilidad, canales de reporte y generación de informes, garantizando transparencia, cumplimiento normativo y prevención de irregularidades en todas las fases del programa.
- Cualquier otra actuación derivada del cumplimiento del Convenio Kit Digital o bien, de una instrucción derivada de los órganos competentes de Red.es.

4.3 Actuaciones derivadas de la finalización del programa

El adjudicatario deberá, en su caso, realizar todas las tareas asociadas con la finalización y cierre del Programa y la devolución del servicio, de forma que todos los elementos del Programa estén ordenados, documentados y accesibles de cara a futuras auditorías, tanto internas como externas, nacionales o europeas.

A tal efecto, el adjudicatario prestará apoyo a la Cámara de Comercio de España en las siguientes actuaciones de cierre:

- Organización, depuración y estructuración de la documentación generada durante la ejecución del Programa, garantizando su correcta identificación, trazabilidad y accesibilidad.
- Elaboración y entrega de la documentación final de cierre del servicio, incluyendo inventarios de documentación, procedimientos, manuales operativos y, en su caso, guías metodológicas vigentes a la finalización del Programa.
- Apoyo en la preparación de la información y documentación necesaria para atender actuaciones de control, verificación o auditoría que pudieran iniciarse con posterioridad a la finalización del Programa.
- Transferencia ordenada del conocimiento y de los materiales generados a la Cámara de Comercio de España, de conformidad con las instrucciones que esta establezca.

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 (EQF 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): 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: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Coordinador de los servicios:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 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): 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: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Consultor de apoyo de coordinación:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) con un año de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación o verificación de ayudas y subvenciones.
 - Experiencia y conocimientos en revisión de documentación de carácter administrativo y técnico 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.

- **Jefe de proyecto de negocio:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 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): 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: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años
- **Consultor de negocio senior:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 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 de fondos europeos de cualquier tipo. : 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través de fondos europeos: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 3 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 3 años
- **Consultor de negocio:** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 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 de fondos europeos de cualquier tipo: 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través de fondos europeos: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 1 año
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 1 año
- **Jefe de proyecto de negocio (ámbito legal):** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en Derecho con experiencia general en consultoría mínima de 8 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: 2 años
 - Proyectos relacionados con la concesión de Subvenciones: 2 años
 - Proyectos relacionados con los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia: 1 año

- Elaboración de, como mínimo, una orden de bases o convocatoria financiadas con los fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- **Consultor de negocio senior (ámbito legal):** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 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: 3 años
 - Proyectos relacionados con la concesión de Subvenciones: 3 años
 - Proyectos relacionados con los fondos europeos: 1 año
- **Consultor de negocio (ámbito legal):** Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en Derecho con experiencia general en consultoría mínima de 2 años, y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Proyectos relacionados con la concesión de Subvenciones: 1 año
 - Proyectos relacionados con fondos europeos: 1 año
- **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 universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior. 2 años de experiencia demostrable en consultoría y gestión de proyectos tecnológicos.
 - Un año de experiencia demostrable en consultoría y gestión de proyectos tecnológicos con el sector público.
 - Conocimientos mínimos: elaboración de documentos de análisis e informes, normativa nacional y europea en materia de subvenciones.
- **Jefe de proyecto de procesos:** Titulación universitaria de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior. 10 años de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación o 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 senior:** Titulación universitaria de nivel MECES 1 (EQF 5) o superior. 3 años de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación o verificación de ayudas y subvenciones.
 - Experiencia y conocimientos en revisión de documentación de carácter administrativo y técnico 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:** 1 año de experiencia demostrable en tareas de soporte administrativo, soporte a la tramitación o 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.

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)
General	Director de proyecto	1	25%	770
	Coordinador de los servicios	1	50%	1.540
	Consultor apoyo coordinación	1	100%	3.080
Negocio	Jefe de proyecto de negocio	1	100%	3.080
	Consultor senior de negocio	5	100%	15.400
	Consultor de negocio	5	100%	15.400
	Jefe de proyecto de negocio (ámbito legal)	1	100%	3.080
	Consultor senior de negocio (ámbito legal)	5	100%	15.400
	Consultor de negocio (ámbito legal)	5	100%	15.400
Tecnología	Consultor senior ámbito tecnológico	2	100%	6.160
	Consultor ámbito tecnológico	3	100%	9.240
Procesos	Jefe de proyecto de procesos	2	100%	6.160
	Consultor senior de procesos	35	100%	107.800
	Consultor de procesos	43	100%	132.440
TOTAL		110		334.950

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 indicada.

5.1.3 Flexibilidad del equipo de trabajo

El número estimado de horas dedicadas se establece en 334.950 distribuidas en los siguientes perfiles:

Perfil	Nº personas	Dedicación (Horas)
Director de proyecto	1	770
Coordinador de los servicios	1	1.540
Jefe de proyecto	4	12.320
Consultor senior	47	144.760
Consultor	57	175.560
TOTAL	110	334.950

La Cámara de Comercio de España determinará las especialidades o ámbitos de actuación (negocio, tecnología, procesos), 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 toda la prestación del servicio. La Cámara de España y el 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 Equipo de Trabajo inicial deberá estar compuesto por 41 recursos, los cuales el adjudicatario deberá adscribir desde el inicio de la prestación del Servicio, según la siguiente distribución y categorización:

- 1 recurso para el perfil Director de proyecto
- 1 recurso para el perfil Coordinador de los servicios
- 1 recurso para el perfil Jefe de proyecto de negocio
- 1 recurso para el perfil Jefe de proyecto de negocio (ámbito legal)
- 2 recursos para el perfil Jefe de proyecto de procesos
- 2 recursos para el perfil Consultor de negocio senior
- 2 recursos para el perfil Consultor de negocio
- 2 recursos para el perfil Consultor de negocio senior (ámbito legal)
- 2 recursos para el perfil Consultor de negocio (ámbito legal)

- 1 recurso para el perfil Consultor tecnológico senior
- 2 recursos para el perfil Consultor tecnológico
- 10 recursos para el perfil Consultor de procesos senior
- 14 recursos para el perfil Consultor de procesos

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, con la salvedad de lo indicado en el punto 5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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 laborales 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 laborales 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

- 5.2.1 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).
- 5.2.2 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.
- 5.2.3 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

- 5.3.1 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.
- 5.3.2 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 integral necesaria para el correcto funcionamiento de las mismas.

- 5.3.3 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.
- 5.3.4 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.

5.4 Acuerdos de Nivel de Servicio

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se establecen con el objetivo de garantizar una tramitación ágil y de calidad en el marco del Programa Kit Digital, asegurando el cumplimiento de los plazos, la calidad del servicio y su adecuación a las necesidades operativas del Programa.

El adjudicatario estará obligado a cumplir íntegramente los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos para el Servicio, y en particular los relativos a la atención de usuarios de Nivel 2 (N2), para los que se establecerá un plazo máximo de resolución de las incidencias de beneficiarios y/o Agentes Digitalizadores de **48 horas laborables** desde su escalado a la Cámara de Comercio de España.

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 del Servicio, 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 estos.
- Coordinar las acciones para la buena marcha del proyecto.
- Comunicar todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto de 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 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, la 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.

ANEXO I

ACTUACIONES DENTRO DEL SERVICIO DE KIT DIGITAL

1. ACUERDOS DE PRESTACIÓN DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN

1.1 VALIDACIÓN MANUAL DE ACUERDOS

Una parte de los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización pueden encontrarse como pendientes de validación manual. Estos expedientes han de ser revisados manualmente por el equipo tramitador, que deberá tratar cada casuística individualmente (incidencias relacionadas con las firmas, con documentos adjuntos, poderes, etcétera).

Los tramitadores deberán identificar cuál de las firmas no ha superado la validación automática, analizar la documentación incorporada por las partes, y, en el caso de que esta documentación no se considerara suficiente o no se hubiera incorporado, requerir a las partes la subsanación del Acuerdo.

1.2 DESISTIMIENTOS

El Beneficiario puede desistir de un Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización formalizado y validado.

El equipo tramitador revisará este trámite y las posibles alegaciones al desistimiento presentadas por el Agente Digitalizador Adherido, gestionando la resolución de este trámite.

1.3 RENUNCIAS

El Beneficiario puede renunciar a la ayuda concedida, conllevando la renuncia al bono asignado.

El equipo tramitador revisará este trámite y gestionará su resolución, tramitando también los desistimientos de los acuerdos vinculados al bono afectado por esa renuncia.

2. REVISIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DE LAS AYUDAS

2.1 Revisión de las justificaciones de Fase I y II

El Agente Digitalizador Adherido presenta la justificación de la implantación de la solución de digitalización subvencionada en dos fases, aportando la información requerida para cada categoría de solución y convocatoria en Fase I y II. Esta documentación es la especificada con la Bases Reguladoras y en las respectivas convocatorias.

El equipo tramitador revisará de forma manual, la adecuada justificación presentada por los Agentes Digitalizadores Adheridos tanto para Fase I como para Fase II.

2.2 Requerimientos de subsanación

En el caso de que durante la revisión de la justificación de las ayudas no se haya podido validar alguno de los documentos y/o campos requeridos, el Agente Digitalizador Adherido será requerido para que subsane los defectos u omisiones detectados por el equipo tramitador.

El equipo tramitador revisará de forma manual la nueva documentación aportada por el Agente Digitalizador Adherido.

2.3 Requerimientos de documentación complementaria

Si el Agente Digitalizador Adherido no ha subsanado la justificación conforme a lo requerido, el equipo tramitador iniciará el trámite de solicitud de documentación complementaria, de forma previa al inicio del trámite de pérdida de derecho al cobro.

El equipo tramitador revisará de forma manual la nueva documentación aportada por el Agente Digitalizador Adherido.

2.4 Pérdida de derecho al cobro y/o reintegro del importe aplicable a un Acuerdo

Si el Agente Digitalizador Adherido tras el requerimiento de documentación complementaria continúa sin subsanar la justificación, el equipo tramitador gestionará el trámite de Pérdida de derecho al cobro y/o reintegro al beneficiario. También revisará posibles alegaciones presentadas por el beneficiario.