

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE CORRECTIVO, PREVENTIVO, ADAPTATIVO, EVOLUTIVO Y OPERATIVO SOBRE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DEL PROGRAMA KIT DIGITAL, SOPORTADA CON TECNOLOGÍA ADD-IN, EN FORMATO PLATFORM AS A SERVICE (EXPEDIENTE 472/2023)

ÍNDICE CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

**CAPÍTULO II. ESPECÍFICO
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 5. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 7. GARANTÍA**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL CONTRATO

1. OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación de servicios de soporte correctivo, preventivo, adaptativo, evolutivo y operativo sobre la plataforma de tramitación para la gestión y control del programa Kit Digital, soportada por tecnología add-in, en formato Platform As A Service.

1.1. Antecedentes. Necesidades a satisfacer mediante el contrato

El Gobierno presentó el 23 de julio de 2020 la “Agenda España Digital 2025” con la que, partiendo de 10 ejes estratégicos que contienen cerca de 50 medidas de actuación, se pretende impulsar el proceso de transformación digital del país, de forma alineada con la estrategia digital de la Unión Europea, mediante la colaboración público-privada y con la participación de todos los agentes económicos y sociales del país.

En el marco de esta estrategia, el Gobierno presentó el 27 de enero de 2021 el “Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025” con el que, partiendo de 5 ejes estratégicos que contienen 16 medidas de actuación, se pretende impulsar las reformas y transformaciones necesarias para avanzar en el proceso de digitalización de España.

Este plan recoge los objetivos planteados por parte del componente número 13 del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” (Impulso a la PYME), que tiene como gran objetivo la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, incorporando reformas e inversiones orientadas a facilitar la creación de empresas, su crecimiento y su reestructuración, a mejorar el clima de negocios (en particular, reforzando el funcionamiento del mercado interior español), así como a seguir impulsando los importantes procesos de aumento de productividad mediante la digitalización, la innovación y la internacionalización; y la agenda “España Digital 2025”, que en su punto sexto, plantea como uno de sus ejes acelerar la digitalización de empresas.

Dada la necesidad urgente de minimizar el impacto económico y social de la crisis de la COVID 19, en línea con lo recogido en Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo y en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como la responsabilidad institucional de la Cámara de Comercio de España en la gestión de los fondos europeos a favor de las pymes, se considera que el apoyo y los recursos que ésta pone a su disposición a través de estos programas pueden considerarse medidas urgentes y extraordinarias para la protección del interés general de nuestro tejido empresarial así como para la continuidad en la actividad productiva y el mantenimiento del empleo, extremos ambos imprescindibles para la reactivación económica del país.

Por todo lo expuesto, se justifica la puesta en marcha inmediata y con carácter urgente de programas de apoyo a la digitalización de las pymes, de forma que los recursos disponibles lleguen cuanto antes a las empresas.

En el ámbito procedimental, mediante 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, se declaran de tramitación urgente los procedimientos administrativos que estén vinculados a la ejecución de los fondos incluidos en el ámbito de aplicación de la norma con carácter excepcional, durante el periodo de implementación previsto en la normativa nacional y comunitaria correspondiente y ceñidos, exclusivamente, a la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En este contexto, y en el ejercicio de sus funciones público-administrativas, la Cámara de España firmó el 07/02/2022 un convenio con la entidad pública empresarial RED.es mediante el cual se establecen las condiciones y obligaciones que asume Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España como entidad colaboradora de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Digital, y se establece el marco general de la colaboración entre la Cámara de España y Red.es en la gestión de las referidas ayudas.

Las funciones asumidas por la Cámara de España como entidad colaboradora quedan parcialmente desarrolladas en el propio convenio, y precisan para su desempeño de la puesta a disposición de una plataforma digital de gestión, así como de los medios humanos y tecnológicos suficientes:

1. Validar los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización. La Cámara de España revisará y validará los acuerdos que se suscriban entre los beneficiarios y los Agentes Digitalizadores adheridos de conformidad con lo establecido en los artículos 21,30 y en el Anexo I de la Orden de Bases.
2. Gestionar el ciclo de vida de los bonos digitales. La Cámara de España llevará a cabo la gestión y control de saldos del bono digital, de conformidad con lo recogido en los artículos, 21 y 30 de la Orden de Bases.
3. Realizar la revisión de la justificación de las ayudas. Para la justificación de las ayudas y su revisión, se tendrá en cuenta lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Orden de Bases.
4. Propuesta de pago de las ayudas.
5. Modificación de la resolución de concesión.
6. Procedimientos de renuncia y desistimiento.
7. Atención a usuarios.
8. Seguimiento de la ejecución del cumplimiento de los hitos y objetivos.
9. Otras obligaciones. Con carácter general y de acuerdo con las normas establecidas para la prevención del fraude, todas las personas que intervengan en el procedimiento de selección de beneficiarios y verificación del cumplimiento de las condiciones exigibles reforzarán su implicación en este objetivo a través de una declaración de ausencia de conflicto de intereses, comprometiéndose a mantenerla actualizada en el caso de que se modifique la situación respecto a la declaración original, motivo que les impedirá participar en el procedimiento, todo ello sin perjuicio de las obligaciones de sometimiento de las Partes a la normativa comunitaria sobre el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
10. Acciones de difusión y comunicación del programa.
11. Sometimiento a actuaciones de comprobación.

El desarrollo, la descripción técnica y operativa, así como los procesos de intercambio de datos asociados a las funciones encomendadas se encuentran detallados en una Instrucción Técnica (en adelante, IT de gestión), aprobada por la Comisión de Seguimiento, prevista en la cláusula octava del convenio. Dicha IT de gestión se encuentra en continua revisión y actualización para adecuarla a las necesidades y realidad del Programa Kit Digital en cada momento.

En base a estos antecedentes la Comisión de Contratación de la Cámara de España, conforme a lo previsto en sus Instrucciones Internas de Contratación de 1 de septiembre de 2019, aprobó el 1 de

septiembre de 2021 el expediente para la contratación de servicios de provisión de una plataforma de tramitación para la gestión y control de un programa de ayudas para la digitalización de las pymes en formato Platform As A Service (Expediente nº 320/2021).

El 15 de noviembre de 2021 la Comisión de Contratación de la Cámara de España, adoptó acuerdo de adjudicación en favor de la mercantil Inetum España, S.A. ya que su oferta fue considerada la mejor una vez realizada la valoración ponderada de los criterios cuya cuantificación depende de juicio de valor y de los criterios valorables mediante cifras o porcentajes publicados en los Pliegos que rigieron el correspondiente procedimiento de contratación.

Dicho acuerdo de adjudicación se materializó en la formalización del correspondiente contrato entre las partes, de fecha 10 de diciembre de 2021, con un plazo de ejecución máxima de 60 meses.

No obstante, desde sus inicios, el programa Kit Digital ha sufrido numerosos cambios que han tenido por objetivo favorecer su ejecución, pero que también han supuesto un cambio importante respecto de las funciones inicialmente atribuidas a la Cámara de España, habiendo quedado recogidos dichos cambios principalmente en:

- I. las sucesivas modificaciones realizadas a la Orden de Bases hasta llegar a su versión final publicada el 29 de diciembre de 2021.
- II. la concreción de las condiciones de ejecución del programa en las sucesivas convocatorias publicadas hasta el momento: 26 de febrero de 2022, 2 de agosto de 2022 y 5 de octubre de 2022.
- III. la modificación de la Orden de Bases de 26 de julio de 2022.
- IV. las distintas versiones de la Instrucción Técnica de gestión que recoge el desarrollo, la descripción técnica y operativa, así como los procesos de intercambio de datos asociados a las funciones que corresponden a Red.es, como organismo concedente de las ayudas del Programa Kit Digital reguladas en la citada Orden de Bases, y a la Cámara de España, como Entidad Colaboradora en la gestión de las referidas ayudas

Adicionalmente, hay que tomar en consideración las propias exigencias autoimpuestas por el programa, que requieren de la construcción de una plataforma ad hoc que facilite el máximo posible que las acciones de gestión realizadas por parte de los Agentes Digitalizadores y de los Beneficiarios (por ejemplo: la elaboración y firma de acuerdos y la justificación) sean ajustadas a la Orden de Bases y a las respectivas convocatorias.

Asimismo, el proyecto está exigiendo facilitar una tramitación de los expedientes con un elevado grado de automatización, lo más homogénea y asistida posible, por parte de las distintas unidades de tramitación.

En suma, las nuevas funciones asumidas por la Cámara de España y los ajustes realizados en las condiciones de ejecución del programa Kit Digital han tenido su impacto en la construcción de la plataforma tecnológica, habiendo sido necesaria una dedicación de recursos muy superior a la inicialmente estimada (por número de personas y número de horas invertidas), pero necesaria para implementar en la plataforma trámites y funcionalidades inicialmente no contempladas, así como llevar a cabo la reprogramación de distintos módulos funcionales afectados por los ajustes realizados en la ejecución del programa Kit Digital.

Del mismo modo, y teniendo en cuenta la necesaria evolución en la ejecución del programa Kit Digital, que contempla, entre otros, la publicación de nuevas convocatorias dirigidas a segmentos de beneficiarios no previstos inicialmente (empresas de más de 50 trabajadores), se ha de prever capacidad de trabajo suficiente para contemplar en la plataforma las nuevas funcionalidades y condicionantes que se precisen.

El pasado 22 de noviembre de 2022 se firmó una primera adenda al Convenio para dimensionar adecuadamente, durante la vigencia de éste, las partidas presupuestarias destinadas a Comunicación y Difusión detalladas en su cláusula séptima, con la finalidad de adaptar la distribución presupuestaria a la realidad de las actuaciones a desarrollar.

Posteriormente, en la reunión de la Comisión de Seguimiento de 18 de mayo de 2023 se identificó la necesidad de actualizar las funciones previstas en la cláusula tercera del Convenio con el fin de adaptarlas a las nuevas circunstancias del Programa Kit Digital, así como ajustar la compensación de la Cámara de Comercio de España a la nueva realidad del Programa.

Por todo lo anterior, las partes formalizaron, con fecha 28 de julio de 2023, una segunda adenda al convenio entre la Entidad Pública Empresarial Red.es y la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España que, en suma, recogía los siguientes cambios:

- i. Modificación de las funciones previstas en la cláusula tercera del Convenio con el fin de adaptarlas a las nuevas circunstancias del Programa Kit Digital. En concreto:
 - La Cámara de España llevará a cabo las tareas de apoyo a la tramitación de las actuaciones finales de justificación, de conformidad a lo establecido en los artículos 36, 37 y 38 de las Bases Regulatorias.
 - Se establecen Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar el cumplimiento de plazos y adaptación del servicio a las necesidades del Programa, estableciendo estándares de tiempo, calidad y flexibilidad que aseguren un desempeño eficiente y satisfactorio.
 - Se incorpora una partida específica para recoger tareas de automatización y de aseguramiento de la calidad, que ayuden a su vez a garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- ii. Reconocimiento de los costes soportados por la Cámara de España en el desarrollo de actuaciones necesarias para la puesta en marcha y lanzamiento del Programa Kit Digital, efectuadas previamente a la firma del Convenio.
- iii. Reconocimiento de las nuevas funciones de la Comisión de Seguimiento:
 - Competencia para acordar el reajuste entre las anualidades previstas en el Convenio cuando el número real de expedientes tramitados así lo requiera, instando a las partes a la formalización de la correspondiente Adenda, en caso de que las variaciones producidas supongan una modificación del importe total de la compensación económica en favor de la Cámara de España.
 - Competencia para la aprobación del análisis de viabilidad y la autorización del gasto correspondiente a las tareas de automatización indicadas en el primer punto de este apartado.

- iv. Adecuación del Convenio al nuevo escenario de ejecución de 675.000 pymes, modificando la cláusula séptima, en cuanto al volumen de trámites a realizar y a las anualidades previstas en el Convenio.

Además, en la citada segunda adenda se modifica la compensación económica a favor de la Cámara de España, estableciéndose un importe máximo de 91.387.850,95 Euros, que se desglosa como sigue:

Concepto		Total - Euros
Ejecución directa de las actuaciones.		57.189.848,32
Otros.	Atención Usuario y atención conflictos/ desacuerdos.	2.114.507,08
	Actividades de coordinación.	2.290.760,00
	Comunicación y Difusión(*)	6.498.041,22
	Soporte informático y equipamiento.(**)	7.042.012,82
	Gastos Generales	457.910,80
Control de calidad y Automatización		16.244.770,72
Total.		91.837.850,95

(*) Incluye 258.263,99 € en gastos previos de Comunicación y Difusión, tal y como se reflejan en el expositivo quinto de la presente adenda.

(**) Incluye 73.829,58 € en gastos previos de Soporte informático y equipamiento, tal y como se reflejan en el expositivo quinto de la presente adenda.

La distribución anual de dicho coste se ha estimado con el siguiente detalle:

Concepto		Gastos Previos	2022 Total Euros	2023 Total Euros	2024 Total Euros	2025 Total Euros	2026 Total Euros
Ejecución directa de las actuaciones.		0 €	184.160 €	23.225.265 €	15.522.971 €	15.404.588 €	2.852.864 €
Otros.	Atención Usuario y atención conflictos/ desacuerdos.	0 €	224.393 €	472.529 €	472.529 €	472.529 €	472.529 €
	Actividades de coordinación.	0 €	621.598 €	417.290 €	417.290 €	417.290 €	417.290 €
	Comunicación y Difusión.	258.264 €	1.821.060 €	1.559.554 €	1.959.554 €	899.608 €	0 €
	Soporte informático y equipamiento.	73.830 €	921.757 €	2.864.811 €	2.364.811 €	408.403 €	408.403 €
	Gastos Generales	0 €	152.637 €	76.318 €	76.318 €	76.318 €	76.318 €
Control de calidad y Automatización		0 €	0 €	1.500.000 €	7.744.771 €	5.500.000 €	1.500.000 €
Total.		332.093,57 €	3.925.605,14 €	30.115.767,60 €	28.558.244,21 €	23.178.736,56 €	5.727.403,89 €

Así, como se puede observar en las tablas anteriores, y prestando especial atención a la partida de soporte informático y equipamiento, se han incrementado las anualidades presupuestadas hasta el año 2026, teniendo un nuevo presupuesto máximo de 7.042.012,82 Euros.

Todo lo anterior justifica la necesidad realizar un nuevo contrato para la prestación de servicios de soporte correctivo, preventivo, adaptativo, evolutivo y operativo sobre la plataforma de tramitación para la gestión y control del programa Kit Digital, soportada por tecnología add-in, en formato

Platform As A Service, y construida en el marco del contrato correspondiente al expediente de contratación 320/2021.

1.2. Objeto de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de una empresa que preste servicios soporte preventivo, correctivo, adaptativo, evolutivo y operativo sobre la plataforma de tramitación para la gestión y control del programa Kit Digital, soportada por tecnología add-in, en formato Platform As A Service, que garanticen su correcto funcionamiento de acuerdo a las especificaciones iniciales, así como la incorporación de nuevas características o funcionalidades, o adecuaciones sobre el planteamiento inicial, que se vayan identificando a lo largo de la ejecución del contrato.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución máxima desde el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo hasta el 9 de diciembre de 2026, coincidiendo dicha fecha con la de finalización del contrato correspondiente al expediente de contratación nº 320/2021, de servicios de provisión de una plataforma de tramitación para la gestión y control de un programa de ayudas a la digitalización en formato Platform As A Service.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En este apartado se describen los servicios que debe prestar el contratista.

3.1. Descripción de los trabajos a desarrollar

En relación con el desarrollo de los trabajos de soporte requeridos se considera la asignación de un equipo de trabajo estable hasta la finalización del contrato.

Dicho equipo de trabajo contará con los perfiles necesarios y suficientes para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, la disponibilidad y el rendimiento óptimo de la misma y con capacidad para ampliar su funcionalidad en función de necesidades identificadas con posterioridad a la implantación de la plataforma o de la necesidad de realizar adecuaciones sobre el planteamiento inicial.

Se prevén las siguientes categorías de trabajos a realizar:

3.1.1. Soporte preventivo y correctivo

Tiene por objeto evitar posibles incidencias en el funcionamiento de la plataforma y la resolución de aquellas que se detecten fuera del periodo de garantía según el Acuerdo de Nivel de Servicio definido en la Tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio.

En función del histórico del servicio, se estima que la carga de trabajo asociada directamente a la actividad de soporte correctivo representa un esfuerzo del 20% sobre el total del contrato. No obstante, este porcentaje se revisará y ajustará a la realidad durante la ejecución del contrato.

3.1.2. Soporte operativo

Tiene por objeto garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, incluyendo toda aquella actividad relativa a la operación continua y administración de los distintos componentes de la plataforma, en coordinación directa con el equipo responsable de las infraestructuras desplegadas en AWS como parte de los servicios a prestar en el marco del contrato del expediente de contratación 320/2021, que garantice su disponibilidad y rendimiento según el Acuerdo de Nivel de Servicio definido en la Tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio.

Adicionalmente, la atención y resolución de consultas y peticiones relacionadas con la operación por parte de los agentes tramitadores con el entorno de tramitación, canalizadas a través del servicio de soporte de nivel 1 habilitado por la Cámara de España referidas, principalmente, al análisis y resolución de distintas casuísticas con los trámites habilitados: abrir trámites cerrados erróneamente, cerrar trámites abiertos erróneamente, retroceder estados de trámites, resolver

posibles inconsistencias respecto de la información registrada de los expedientes, resolución de incidencias relacionadas con los diferentes automatismos programados, otras.

3.1.3. Tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta TR	Tiempo de análisis y resolución TS	% cumplimiento (x)	% penalización*
Normal ¹	3 horas laborables	40 horas laborables	70 ≤ x < 90	2'5
			x < 70	5
Urgente ²	1 hora laborable	12 horas laborables	70 ≤ x < 90	2'5
			x < 70	5
Crítica ³	1 hora laborable	8 horas laborables	70 ≤ x < 90	5
			x < 70	10

Tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio

1. Incidencias del entorno de producción que no pueden ser catalogadas como críticas o urgentes. Incidencias del entorno de preproducción.

El % de cumplimiento se medirá mensualmente sobre un mínimo de 10 incidencias.

2. Incidencias del entorno de producción, referidas a: la no disponibilidad, el funcionamiento erróneo o con un rendimiento insuficiente de alguna funcionalidad o módulo de la plataforma con afectación con carácter generalizado al conjunto de usuarios bien del front-office (pymes y proveedores) o bien del back-office (resto de perfiles)

El % de cumplimiento se medirá mensualmente sobre un mínimo de 5 incidencias.

3. Incidencias del entorno de producción referidas a: la no disponibilidad, el funcionamiento erróneo o con un rendimiento insuficiente de la plataforma en su conjunto con afectación con carácter generalizado al conjunto de usuarios bien del front-office (pymes y proveedores) o bien del back-office (resto de perfiles)

El % de cumplimiento se medirá mensualmente sobre un mínimo de 1 incidencia.

* No computarán para cálculo del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) aquellas incidencias ocasionadas por problemas cuyo origen sea imputable al funcionamiento de sistemas externos con los que la plataforma se integra: cl@ve, notific@, @firma, servicios del Consejo General del Notariado, otros.

* En caso de incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), Cámara de España se reserva el derecho de aplicar las penalizaciones correspondientes de acuerdo a las condiciones establecidas.

* La Cámara de España valorará la no aplicación de las penalizaciones establecidas en aquellos casos de incumplimiento justificados adecuadamente por el adjudicatario.

TR. Es el tiempo que transcurre desde que se detecta o notifica la incidencia hasta que se recibe confirmación de recepción e inicio de los trabajos de análisis y resolución por parte del contratista.

TS. Es el tiempo que transcurre desde que se detecta o notifica la incidencia hasta que la ésta queda resuelta de manera definitiva o temporal (workaround).

Cuando la resolución de una incidencia requiera de plazos superiores a los establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio, el contratista deberá justificarlo suficientemente y presentar un plan de trabajo detallado dentro de los tiempos de resolución establecidos en función de la prioridad asignada.

El cálculo del % de cumplimiento sobre cada petición se realizará sobre el global de las fases de respuesta y resolución, es decir, que no se considerarán los incumplimientos parciales por fase, sino únicamente los incurridos sobre el tiempo total establecido para la resolución definitiva de la petición (TR + TS), independientemente del tiempo real empleado por el adjudicatario en cada fase.

El % de penalización se aplicará sobre el importe mensual del contrato directamente vinculado con los servicios de soporte correctivo.

3.1.4. Soporte adaptativo y evolutivo

Trabajos de análisis, diseño y desarrollo de ejecución continuada a lo largo de la prestación del servicio que garanticen poder dotar a la plataforma de nuevas características o funcionalidades y realizar adecuaciones sobre el planteamiento inicial, como por ejemplo, la implementación de nuevos trámites, la adaptación de los flujos y condiciones de tramitación de los trámites ya existentes, la implementación de nuevos procesos o la adaptación de procesos ya existentes como p.e. el de control de calidad.

Cuando el alcance de los cambios a realizar requiera, por su dimensión o especificidad, de la participación de perfiles adicionales a los que conformen el equipo de trabajo estable en cada momento, se ampliarán las capacidades de dicho equipo con la incorporación de nuevos perfiles de acuerdo al compromiso fijado para el indicador número 2 del Acuerdo de Nivel de Servicio siguiente:

Nº indicador	Indicador	Compromiso
1	Estimación de alcances por parte del contratista, incluyendo la identificación del equipo de trabajo necesario	3 días
2	Disponibilidad del equipo de trabajo necesario e inicio de los trabajos desde la aceptación por parte de la Cámara de España	7 días

3.1.5. Formato de la prestación de los servicios

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de los trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo, control y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio y que, a juicio de la Cámara de España, deban de celebrarse en sus oficinas en C/ Ribera del Loira 12 - Madrid.

En relación con lo anterior, y dada la necesidad continua de interrelación con las unidades técnicas y funcionales de la Cámara de España implicadas en este proyecto, se considera necesario que la empresa adjudicataria pueda atender peticiones de presencia en las instalaciones de la Cámara de España en un tiempo no superior a tres días laborables.

Tanto en el caso de las reuniones que deban de celebrarse en las oficinas de la Cámara de España, como en el caso de que por necesidades del proyecto deban de realizarse trabajos desde sus oficinas, la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por conceptos tales como desplazamientos, alojamiento, dietas u otros.

Horario de trabajo: En relación con la prestación de los servicios solicitados, al requerir de la realización de trabajos que se pueden planificar en base a alcances y condiciones de prestación conocidas, no se requiere un horario específico de trabajo, pudiendo organizar el adjudicatario los recursos necesarios como mejor considere.

No obstante, los Acuerdos de Nivel de Servicio referenciados a la modalidad “horas laborables” serán de aplicación de lunes a viernes no festivos en la Comunidad de Madrid.

En relación con los servicios de soporte operativo referidos a la atención y resolución de consultas y peticiones relacionadas con la operación por parte de los agentes tramitadores con el entorno de tramitación, canalizadas a través del servicio de soporte de nivel 1 habilitado por la Cámara de España, el equipo de trabajo asignado a dicha actividad tendrá una dedicación en horario laboral con la siguiente cobertura mínima:

- Horario de verano: de 9:00 horas a 16:00 horas (desde el 01/07 al 31/08)
- Horario de 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)

El horario de trabajo podrá verse condicionado por las circunstancias y necesidades del proyecto en cada momento, por lo que los ofertantes deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los trabajos que se realicen en cada momento.

Composición del equipo de trabajo: Ver punto 5 “Equipo de trabajo”

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El contratista generará la documentación e información necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada una de las prestaciones anteriormente indicadas.

En concreto, y en relación con el alcance de los servicios solicitados, como mínimo los siguientes:

- Actas de reunión
- Informes de seguimiento
- Documentos de arquitectura del sistema

- Documentos de instalación y configuración de la plataforma
- Documentos de Especificación de Requisitos del Sistema
- Documentos de análisis funcional
- Documentos de diseño técnico
- Prototipos o maquetas
- Planes de pruebas
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas
- Resultados de ejecución de los test de estrés
- Código fuente documentado
- Scripts de base de datos
- Manuales de usuario (1 manual por cada perfil de usuario)

5. EQUIPO DE TRABAJO

5.1. Perfiles y dimensionamiento

El contratista deberá proveer un equipo de trabajo con una configuración inicial según lo establecido en la tabla de categorías profesionales exigidas por el Cámara de España para la prestación de los servicios solicitados.

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 y medio plazo, con el objetivo de cumplir con los hitos temporales que se puedan establecer durante la duración del contrato.

El formato para la gestión del equipo de trabajo adscrito al proyecto responderá a la siguiente operativa:

- Revisión conjunta y aprobación por parte de la Cámara de España del plan de trabajo previsto a medio plazo (p.e. en periodos de 2 o 3 meses de común acuerdo entre las partes)
- Propuesta por parte del contratista de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados a medio plazo
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España para el siguiente periodo
- Ejecución de los trabajos por parte del contratista, incluyendo la generación de evidencias documentales que justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno los integrantes del equipo de trabajo

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.

Las distintas categorías profesionales exigidas por la Cámara de España, el número mínimo de perfiles exigidos desde el inicio del contrato y durante los primeros de ejecución, y sus requerimientos mínimos se muestran en la tabla siguiente:

Nº mínimo de perfiles	Categoría profesional	Descripción categoría profesional	Requerimientos mínimos
1	JP	Jefe de proyecto	Al menos 4 años de experiencia en dirección de proyectos tecnológicos
6	CF	Consultor funcional	Al menos 4 años de experiencia como consultor funcional, de los cuales como mínimo 18 meses en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con tecnología Add-in
15	AP	Analista programador	Al menos 4 años de experiencia como analista programador, de los cuales como mínimo 18 meses en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con tecnología Add-in
2	APR	Analista programador RPA	Al menos 4 años de experiencia como analista programador en proyectos de automatización de procesos con tecnologías RPA
5	ARQ	Arquitecto software	Al menos 4 años de experiencia como arquitecto software en proyectos diseño arquitectónico de plataformas con tecnología Add-in
1	DBA	Analista de Base de Datos / DBA	Al menos 4 años de experiencia en administración y explotación de bases de datos con tecnología Add-in y amplios conocimientos sobre su modelo de datos
1	DIS	Diseñador gráfico	Al menos 3 años de experiencia en diseño de interfaces gráficas
1	UXUI	Consultor UX/UI	Al menos 3 años de experiencia en diseño de experiencias e interfaces de usuario

Categorías profesionales exigidas por el Cámara de España para la prestación de los servicios solicitados

Se trata, no obstante, de una estimación de composición del equipo de trabajo requerido desde el inicio del contrato y durante los primeros meses de ejecución basada en el histórico de recursos asignados al proyecto en el ámbito del contrato del expediente de contratación 320/2021 y en las necesidades conocidas a corto y medio plazo.

La composición del equipo de trabajo será revisada periódicamente en base a la demanda existente y de las previsiones de demanda a corto y medio plazo, pudiendo ser modificado a la baja o al alza hasta (máximo) el importe ofertado por el adjudicatario durante el plazo de ejecución del contrato a que se refiere la cláusula 5ª del Pliego de Cláusulas Particulares y no existiendo compromiso alguno de consumo mínimo garantizado por parte de la Cámara de España, ni a nivel global ni por categoría profesional.

Las modificaciones en la composición del equipo de trabajo asignado proyecto pueden producirse tanto con relación al número de componentes del equipo de trabajo según perfiles identificados, como con relación al porcentaje de dedicación de cada uno de los componentes.

5.2. Estabilidad del equipo de trabajo

El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito, 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 el punto anterior, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del contratista con un mínimo de 4 semanas de antelación y motivación suficiente de las causas que concurren para la sustitución
- Presentación de posibles candidatos (mínimo dos)
- Aceptación de alguno de los candidatos propuestos por parte de la Cámara de España

5.3. Otras condiciones

El contratista deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento.

Asimismo, el contratista deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa contratista tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 técnicas y de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

El adjudicatario 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.

7. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos entregados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte de la Cámara de España. Durante dicho periodo el contratista realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en la documentación y productos entregados que le sean imputables.