

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE PREVENTIVO, CORRECTIVO, ADAPTATIVO, EVOLUTIVO Y OPERATIVO REFERIDOS AL PROGRAMA KIT DIGITAL DESPLEGADO SOBRE LA PLATAFORMA COMÚN DE TRAMITACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS PROGRAMAS KIT DIGITAL Y KIT CONSULTING, SOPORTADA CON TECNOLOGÍA ADD-IN, EN FORMATO PLATFORM AS A SERVICE  
(EXPEDIENTE Nº 437/2025)**

**CAPÍTULO I. GENERAL  
OBJETO DEL CONTRATO**

- 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 preventivo, correctivo, adaptativo, evolutivo y operativo referidos al programa Kit Digital** desplegado sobre la plataforma común de tramitación para la gestión y control de los programas Kit Digital y Kit Consulting, soportada por tecnología Add-in, en formato Platform As A Service, así como los servicios de alojamiento escalable que garanticen la máxima disponibilidad de la plataforma y su óptimo funcionamiento.

##### 1.1. Antecedentes

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.

En este contexto, y en el ejercicio de sus funciones público-administrativas, la Cámara de España firmó el 7 de febrero de 2022 un Convenio con la entidad pública empresarial RED.es mediante el cual se establecen las condiciones y obligaciones que asume la Cámara 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 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.

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 lo anterior, 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.

El 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.

El 1 de agosto de 2023 se firmó una segunda adenda al Convenio, que tiene por objeto adecuar las funciones previstas en la cláusula tercera con el fin de adaptarlas a las nuevas circunstancias y volumetrías del Programa Kit Digital, modificándose la compensación económica a favor de la Cámara de España por un importe máximo de 91.387.850,95 euros. Dichas adecuaciones de las funciones previstas y volumetrías del Programa Kit Digital requieren de la realización de desarrollos y servicios adicionales sobre la plataforma de gestión y control, ajustándose a la partida de soporte informático y equipamiento una dotación total de 7.042.012,82 euros.

Lo anterior justificó la necesidad realizar un nuevo contrato para la ampliación de 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 nº 320/2021.

Por ello 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 4 de agosto de 2023 el expediente 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 nº 472/2023).

El 13 de septiembre de 2023 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 18 de septiembre de 2023, con un plazo de ejecución máxima hasta el 9 de

diciembre de 2026, coincidiendo con la finalización del contrato correspondiente al expediente de contratación nº 320/2021.

El 12 de junio de 2024 se formalizó un nuevo Convenio entre entidad pública empresarial RED.es y la Cámara de España para establecer las condiciones y obligaciones ésta última como entidad colaboradora de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Consulting. Dicho programa consiste en una ayuda a las pequeñas y medianas empresas para la contratación de servicios de asesoramiento para su transformación digital disponibles en el mercado y comparte con Kit Digital la misma inversión 3 del componente 13 de Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con los mismos objetivos, la digitalización de las pymes, así como la misma entidad gestora: la Entidad Pública Empresarial Red.es. En su implementación, el programa Kit Consulting emplea el mismo modelo de gestión del programa Kit Digital, y se integra en su ecosistema y plataforma tecnológica, garantizando una misma experiencia a la pyme solicitante y beneficiaria. Además, se dirige a los mismos sectores de pymes que Kit Digital. De esta forma, se aprovechan las sinergias y capacidades de gestión disponibles, la excelencia en la gestión, así como la notoriedad y reconocimiento de la marca, lo que permitirá acelerar la tramitación y potenciar la demanda.

Entre las funciones encomendadas a la Cámara de España se encuentran la comunicación y difusión de las ayudas en el marco del Programa Kit Consulting, así como la adaptación, operación, mantenimiento y desarrollo evolutivo de la Plataforma Digital de gestión del programa y otras labores de gestión, coordinación y soporte funcional. Para ello, la Cámara de España deberá realizar la adaptación de la plataforma desarrollada en el marco del Convenio formalizado entre ambas entidades de fecha 7 de febrero de 2022 para el programa Kit Digital, cuyos derechos de explotación son de Red.es, con el objeto de permitir la gestión del programa Kit Consulting. Asimismo, asumirá el alojamiento, operación, mantenimiento y evolución de dicha plataforma una vez adaptada.

Por último, el 2 de septiembre 2025 se firmó una tercera adenda al Convenio entre entidad pública empresarial RED.es y la cámara de España que tiene por objeto adecuar las funciones previstas en la cláusula tercera con el fin de adaptarlas a las necesidades y realidad del Programa Kit Digital en lo relativo a: la gestión por parte de la Cámara de España de trámites no incluidos en adendas anteriores tales como los requerimientos de documentación complementaria o pérdidas de derecho a cobro minoradas, los tiempos de ejecución de cada uno de los trámites gestionados por la Cámara de España, la distinción de las actuaciones llevadas a cabo en cada una de las dos fases de prestación de la solución de digitalización, la diferenciación de las actuaciones de revisión administrativa de la justificación de las actuaciones de revisión de las subsanaciones realizadas y de las revisiones materiales/materiales in situ, la realización de trabajos inicialmente no previstos motivados por la inclusión de la nueva categoría de solución “Puesto de trabajo seguro”, el incremento significativo de acuerdos motivado por la inclusión de la nueva categoría de solución “Puesto de trabajo seguro”; la modificación de las bases reguladoras para contemplar dos nuevos segmentos de beneficiarios del programa –el IV y el V– relativos a las medianas empresas junto con nuevas categorías de solución aplicables a dichos segmentos, la necesaria extensión de las actuaciones de gestión de las subvenciones del Programa a lo largo de los ejercicios 2027 y 2028, otros; modificándose la compensación económica a favor de la Cámara de España por un importe máximo de 118.013.836,99 euros. Dichas adecuaciones de las funciones previstas, de las volumetrías y la extensión temporal de las actuaciones del Programa Kit Digital requieren de la realización de desarrollos y servicios adicionales sobre la plataforma de gestión y control del programa Kit Digital, ajustándose a la partida de soporte informático y equipamiento una dotación total de 11.566.293,96 euros.

Lo anterior justifica la necesidad realizar un nuevo contrato para la prestación de servicios de soporte preventivo, correctivo, adaptativo, operativo y evolutivo referidos al programa Kit Digital desplegado

sobre la plataforma común de tramitación para la gestión y control de los programas Kit Digital y Kit Consulting, soportada por tecnología Add-in, en formato Platform As A Service, así como los servicios de alojamiento escalable que garanticen la máxima disponibilidad de la plataforma y su óptimo funcionamiento

## **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 referidos al programa Kit Digital desplegado sobre la plataforma común de tramitación para la gestión y control de los programas Kit Digital y Kit Consulting, soportada por tecnología Add-in, en formato Platform As A Service, que garanticen su correcto funcionamiento, así como la incorporación de nuevas características, funcionalidades, o incluso nuevos módulos referidos a la gestión y control del programa Kit Digital que se vayan identificando a lo largo de la ejecución del contrato.

Asimismo, la prestación de los servicios de alojamiento escalable de la plataforma que garanticen la máxima disponibilidad de la plataforma y su óptimo funcionamiento desde el 10/12/2026 y hasta la finalización 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 31 de diciembre de 2028.

En el caso de los servicios de alojamiento de la plataforma el plazo de ejecución será desde el 10/12/2026, fecha en la que finalizan los servicios de alojamiento actualmente vigentes (expediente de contratación nº 320/2021), y hasta la finalización del contrato.

## CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se identifican las principales características técnicas de la plataforma común de tramitación para la gestión y control de los programas Kit Digital y Kit Consulting, incluyendo la solución tecnológica empleada, los módulos funcionales más relevantes referidos al programa Kit Digital, las integraciones con sistemas de información externos habilitadas y la arquitectura de sistemas implantada.

##### 3.1. Solución tecnológica

La plataforma común de tramitación para la gestión y control de los programas Kit Digital y Kit Consulting está construida con tecnología Add-in (Administración Digital Integrada) del fabricante Inetum siendo una solución específicamente diseñada para la gestión administrativa de expedientes ampliamente utilizada por organismos públicos en la gestión de ayudas y subvenciones y preparada para dar cumplimiento a los requisitos del expediente electrónico (Leyes 39/2015 y 40/2015); adaptada al ENI, ENS, RGPD y resto de normativa de aplicación; y totalmente integrada con los servicios comunes de la Administración General del Estado (AGE), como @firma, Autofirma o la Plataforma de Intermediación de Datos, INSIDE y Notifica, entre otras.



##### 3.2. Módulos funcionales

De manera no exhaustiva el alcance funcional de la plataforma de tramitación para la gestión y control del programa Kit Digital es el que se describe a continuación.

## Portal de gestión –frontal– (accesible por beneficiarios y agentes digitalizadores):

- Perfil beneficiario
  - Gestión de bonos:
    - Estado y saldo del bono
    - Alta de nuevos representantes legales asociados al bono
  - Alegaciones a la pérdida de derecho de cobro
  - Ratificación del acuerdo
  
- Perfil agente digitalizador
  - Alta de nuevos representantes legales
  - Gestión de cuentas de cobro
  - Observaciones al desistimiento de acuerdos iniciados por el beneficiario
  - Observaciones a la renuncia del bono iniciada por el beneficiario
  - Subsanación de justificaciones. Asistida, personalizada por cada convocatoria, categoría de solución y segmento de beneficiarios. Incluye controles que impiden la presentación de subsanaciones de justificaciones incumpliendo las condiciones establecidas en las sucesivas versiones de la orden de bases y convocatorias
    - 5 convocatorias, 17 categorías de solución, 5 segmentos y 2 fases
  
- Ambos perfiles
  - Consulta de representaciones
  - Formalización colaborativa de acuerdos. Asistida, automatizada y personalizada por cada convocatoria, categoría de solución y segmento de beneficiarios. Incluye controles que impiden la formalización de acuerdos incumpliendo las condiciones establecidas en las sucesivas versiones de la orden de bases y convocatorias (control de saldos, importes máximos subvencionables, incompatibilidad entre categorías de solución, otros)
    - 5 convocatorias, 17 categorías de solución y 5 segmentos
  - Subsanación de acuerdos
  - Justificación colaborativa de acuerdos. Asistida, personalizada por cada convocatoria, categoría de solución y segmento de beneficiarios. Incluye controles que impiden la presentación de justificaciones de acuerdos incumpliendo las condiciones establecidas en las sucesivas versiones de la orden de bases y convocatorias
    - 5 convocatorias, 17 categorías de solución, 5 segmentos y 2 fases
  - Aportación de documentación complementaria
    - Referida a la justificación de la fase 1
    - Referida a la justificación de la fase 2
    - Post pago de las fases 1 y 2
    - Referida al proceso de revisión material
  - Buzón de comunicaciones y notificaciones fehacientes

**Portal de tramitación –BackOffice– (accesible exclusivamente por usuarios tramitadores, supervisores, auditores):**

Bonos / acuerdos

- Acceso a expedientes de bonos y acuerdos
- Trámite de revisión manual de acuerdos
- Trámite de subsanación de acuerdos
- Trámite de revisión/validación automática de acuerdos
- Trámite de preaviso de próxima caducidad del bono sin haber formalizado acuerdos
- Trámite genérico de comunicaciones / notificaciones de resoluciones sobre bonos
- Trámite genérico de comunicaciones / notificaciones de resoluciones sobre acuerdos
- Trámite de requerimiento de ratificación del acuerdo por parte del beneficiario

Justificación de la fase 1

- Trámite de preaviso de proximidad de la fecha límite de justificación de la fase 1
- Trámite de requerimiento de justificación de la fase 1 en plazo improrrogable de 15 días
- Trámite de ampliación de plazos de justificación de la fase 1
- Trámite de revisión administrativa de justificaciones fase 1
  - Checklists de revisión administrativa adaptadas a criterios por convocatoria, categoría de solución y segmento (5 x 17 x 5 checklists)
  - Controles para impedir errores humanos en la tramitación de la revisión administrativa, adaptados a las convocatorias, categorías y segmentos
- Trámite/proceso de control de calidad de la revisión administrativa de justificaciones fase 1

Justificación de la fase 2

- Trámite de aviso al beneficiario de la necesidad de justificar la fase 2, a los 8 meses desde la presentación de la justificación de la fase 1
- Trámite de preaviso de proximidad de la fecha límite de justificación de la fase 2
- Trámite de requerimiento de justificación de la fase 2 en plazo improrrogable de 15 días
- Trámite de ampliación de plazos de justificación de la fase 2
- Trámite de revisión administrativa de justificaciones fase 2
  - Checklists de revisión administrativa adaptadas a criterios por convocatoria, categoría de solución y segmento (5 x 17 x 5 checklists)
  - Controles para impedir errores humanos en la tramitación de la revisión administrativa, adaptados a las convocatorias, categorías y segmentos
- Trámite/proceso de control de calidad de la revisión administrativa de justificaciones fase 2

Renuncia al bono

- Trámite de renuncia del bono, sin acuerdos
- Trámite de renuncia del bono, con acuerdos
- Trámite de revocación de la renuncia del bono

### Desistimiento del acuerdo

- Trámite de desistimiento del acuerdo
- Trámite de revocación del desistimiento del acuerdo

### Aportación de documentación complementaria

- Trámite de aportación de documentación complementaria en fase 1
- Trámite de aportación de documentación complementaria en fase 2
- Trámite de aportación de documentación complementaria post pago
- Trámite de aportación de documentación complementaria en revisión material

### Revisión material

- Trámite de revisión material 1ª y 2ª comparecencia
  - Checklists de revisión material adaptadas a criterios por convocatoria, categoría de solución y segmento (5 x 17 x 5 checklists)

### Pérdida de derecho al cobro

- Trámite de pérdida de derecho al cobro minorada (incluyendo el cálculo automático de las minoraciones aplicables en función de los incumplimientos incurridos referidos a la emisión de la factura, el abono de la factura y las condiciones exigibles en materia de publicidad)
- Trámite de revocación de la pérdida de derecho al cobro minorada
- Trámite de pérdida de derecho al cobro integral y reintegro (incluyendo los cálculos y la elaboración automática de la carta de pago en función de los pagos ya realizados y devoluciones voluntarias existentes)
- Trámite de revocación de la pérdida de derecho al cobro integral

### Remesas de pagos

- Proceso de generación de remesas de pagos por convocatoria, segmento de beneficiarios y fase de la justificación

### **Reportes e informes:**

- 21 informes referidos a distintas explotaciones de datos correspondientes a diversas entidades y trámites soportados por la plataforma, todos ellos con varias pestañas: bonos, acuerdos, acuerdos afectados por la DANA, revisión de justificaciones, renunciaciones, desistimientos, pérdidas de derecho de cobro, reintegros, controles de percentiles, estadísticas, blacklist, pagos, revisión material, otros
- Cuadro de mando integral. Incluye 4 pestañas con distintas explotaciones de datos a diferentes niveles: visión global, agentes digitalizadores adheridos, acuerdos, justificaciones, otros trámites
- Cuadro de mando calidad prepago. Incluye 8 pestañas con distintas explotaciones de datos referidos a las justificaciones en curso

- Cuadro de mando ejecutivo. Incluye 6 pestañas con distintas explotaciones de datos referidos a bonos, acuerdos, trámite de justificación, desistimientos, renunciaciones y pérdidas de derecho de cobro
- Cuadro de mando del trámite de requerimiento de documentación adicional. Incluye 3 pestañas con distintas explotaciones de datos por unidad tramitadora y fase del trámite
- Cuadro de mando de SLAs. Incluye 4 pestañas con distintas explotaciones de datos a diferentes niveles: SLAs globales, SLAs de justificaciones, SLAs de subsanaciones, SLAs de requerimientos de documentación adicional
- Cuadro de mando específico para el comité de dirección. Incluye 3 pestañas con distintas explotaciones de datos a diferentes niveles: visión global del programa, visión desagregada del programa y la visión global de las justificaciones
- Cuadro de mando específico de la categoría de solución Puesto de Trabajo Seguro. Incluye 3 pestañas con distintas explotaciones de datos a diferentes niveles: visión global, detalle por datasheet validado y detalle por justificación

### 3.3. Integraciones con sistemas externos

Para su correcto funcionamiento la plataforma de gestión y control se integra con los sistemas externos que se indican a continuación:

- Con la plataforma Cl@ve, para la identificación de usuarios y firma no criptográfica en aquellas convocatorias que así lo habilitan
- Con Notific@, para el envío de comunicaciones y notificaciones fehacientes
- Con el CGN, para la comprobación de la capacidad de representación de personas sobre entidades jurídicas
- Con RED.es, para el intercambio de mensajerías referidas a:
  - Bonos concedidos
  - Agentes Digitalizadores y sus categorías
  - Asesores Digitales y sus categorías (Kit Consulting)
  - Renunciaciones tramitadas
  - Cuentas de cobro
  - Acuerdos
  - Caducidades de bonos
  - Remesas de pago
  - Órdenes de reintegro
  - Reintegros completados
  - Remesas de pago
  - Pagos realizados
  - Pérdidas de derecho al cobro (minoradas e integrales)
  - Integración de resultados de la revisión automatizada de entregables presentados en fase de justificación (Kit Consulting)
  - Cumplimiento de SLAs en la tramitación
- Facturae

### 3.4. Arquitectura de sistemas

El proyecto requiere de tres entornos de ejecución diferenciados:

- Entorno de desarrollo: de uso exclusivo por parte de los equipos de desarrollo del adjudicatario
- Entorno de preproducción: de uso compartido entre los equipos de desarrollo y funcionales del adjudicatario y de los equipos funcionales y de soporte de la CCE, permitiendo, entre otros, la realización de pruebas de regresión, y aceptación de los desarrollos previas al pase a producción, la realización de sesiones de formación, otros
- Entorno de producción: proporciona toda la funcionalidad necesaria para los distintos perfiles de usuarios finales del sistema

Los tres entornos se encuentran desplegados en las infraestructuras Cloud de Amazon Web Services con las siguientes características:

- Solución y arquitectura elásticas con capacidades de ajuste automático de la capacidad de proceso en función de la carga del sistema en cada momento
- Mecanismos de amortiguación de carga para evitar que operaciones pesadas en una parte del sistema afecten al desempeño general mediante el uso de colas de mensajes asíncronas y sistemas de desacoplamiento
- Implementación de sistemas de respaldo (backups) automáticos con posibilidad de restauración rápida
- Arquitectura desacoplada, diseñada específicamente para minimizar el impacto de fallos en una parte del sistema sobre las demás
- Monolitos adaptados al cloud: componentes monolíticos optimizados para su ejecución en entornos cloud, e integrados en una solución basada en microfrontends
- Microfrontends: solución modular que permite una experiencia de usuario personalizada y escalable para los distintos servicios ofrecidos integrando diferentes servicios bajo una misma interfaz
- Microservicios: arquitectura basada en servicios desacoplados que gestionan funcionalidades específicas para garantizar escalabilidad, modularidad y resiliencia

La infraestructura de contenedores Kubernetes es gestionada a través de Amazon Elastic Kubernetes Service:

- Clúster para entornos de desarrollo y preproducción
  - 5 nodos
  - 121 deployments
  - 224 pods
- Clúster para entorno de producción
  - 8 nodos
  - 73 deployments
  - 142 pods

Servicios de base de datos soportados por Amazon Relational Database Service y Amazon Database Migration Service:

- 1 base de datos para el entorno de desarrollo



transcurso del contrato o de la necesidad de realizar adecuaciones sobre funcionalidades ya construidas.

Con carácter general, se establecen las siguientes categorías de trabajos a ejecutar durante la prestación del servicio:

### 3.5.1. Administración de infraestructuras

Tiene por objeto garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, incluyendo toda aquella actividad relativa a la operación continua y administración en sentido amplio de toda la infraestructura y componentes de la plataforma, que garantice su disponibilidad y rendimiento según el Acuerdo de Nivel de Servicio definido en la tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio.

Con carácter no exhaustivo comprende las actividades de:

- Diseño, administración, operación, optimización, monitorización, actualización continua de la infraestructura tecnológica desplegada en la nube de AWS y en el Punto de Presencia (PdP) necesario para el acceso a servicios prestados a través de la red SARA (Notific@, CGN)
- Diseño, administración, operación, optimización, monitorización, actualización de las integraciones con los sistemas externos (CI@ve, Notific@, CGN, RED.es)
- Ejecución de despliegues en los entornos de PRE y PRO siguiendo procesos de integración y entrega continua (CI/CD)
- Ejecución de deltas, scripts de base de datos
- Monitorización proactiva de todos los servicios y componentes de la infraestructura en formato 24x7x365, incluyendo la configuración de umbrales de alerta que permitan reaccionar con carácter inmediato ante posibles situaciones de fallo o pérdidas de rendimiento
- Ejecución de auditorías de seguridad periódicas sobre los portales de gestión –frontal– y tramitación -backoffice- realizadas por un equipo especializado en materia de ciberseguridad

El adjudicatario deberá habilitar mecanismos de reporte eficientes que faciliten el acceso por parte de la Cámara de España a datos e indicadores clave generados por los sistemas de monitorización implantados, permitiendo así realizar una supervisión eficiente de la disponibilidad y el rendimiento de los componentes críticos de las infraestructuras.

La instalación de actualizaciones sobre los distintos componentes de la infraestructura deberá realizarse de forma planificada, con el objetivo prioritario de minimizar cualquier impacto en la disponibilidad y continuidad del servicio.

Siempre que las condiciones técnicas lo permitan, las actualizaciones deberán realizarse sin interrupción del servicio, utilizando para ello estrategias de despliegue que aseguren la continuidad, tales como blue-green deployment u otras técnicas equivalentes que garanticen una transición transparente para los usuarios.

En los casos donde las instalaciones de actualizaciones sin interrupción del servicio no sean técnicamente posibles se planificarán en ventanas horarias de baja actividad, evitando la existencia de ningún tipo de interrupción entre las 08:30 – 19:30 hrs de lunes a viernes.

### 3.5.2. Soporte operativo

Tiene por objetivo garantizar la atención y resolución de consultas y peticiones referidas a problemas reportados por beneficiarios y agentes digitalizadores relacionados con el uso de los distintos módulos del portal de gestión –frontal–, y con problemas reportados por los agentes tramitadores relacionados con el uso de los distintos módulos del portal de tramitación –backoffice–, canalizadas a través del servicio de soporte de nivel 1 habilitado por la Cámara de España y referidas, principalmente, al análisis y resolución de distintas casuísticas que se pueden presentar sobre los distintos trámites habilitados.

Con carácter no exhaustivo comprende las actividades de:

- Reabrir trámites cerrados erróneamente
- Cerrar o cancelar trámites abiertos erróneamente
- Retroceder estados de trámites
- Reasignar trámites entre unidades de tramitación
- Bloquear / desbloquear trámites
- Resolver posibles inconsistencias respecto de la tramitación de los expedientes generada por los agentes tramitadores (incluida la ejecución de datafixes)
- Resolución de incidencias relacionadas con los diferentes automatismos programados
- Monitorización continua y resolución de incidencias relacionadas con los distintos sistemas de información con los que se integra la plataforma
- Gestión de permisos de usuarios y grupos de usuarios
- Extracción de información de base de datos a demanda
- Ejecución periódica de sentencias de control para identificar casuísticas específicas
- Monitorización continua de la ejecución de procesos de intercambio de mensajerías con RED.es
- Impartición de sesiones de formación
- Asistencia a sesiones remotas con beneficiarios, agentes digitalizadores y tramitadores en casos de especial complejidad

### 3.5.3. Soporte preventivo y correctivo

Tiene por objeto evitar posibles incidencias en el funcionamiento de la plataforma y la resolución de aquellas que se detecten según las condiciones de Acuerdo de Nivel de Servicio establecidas.

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.

Con carácter no exhaustivo comprende las actividades de:

- Programación de ajustes y correctivos sobre el portal de gestión, en su versión para el beneficiario y para el agente digitalizador (frontal)
- Programación de ajustes y correctivos en el entorno de tramitación (backoffice)
- Programación de ajustes y correctivos en las integraciones con otros sistemas: Cl@ve, Notific@, RED.es (mensajería JSON), CGN
- Programación de ajustes y correctivos en reportes e informes
- Ejecución de tests referidos a ajustes y correctivos programados con carácter previo a su despliegue en producción –pruebas unitarias e integradas–
- Ejecución de pruebas de regresión –automáticas y manuales– previas al despliegue de ajustes y correctivos en producción

El adjudicatario deberá garantizar la posibilidad de desarrollar y desplegar parches urgentes o hotfixes en caso de necesidad, fuera del ciclo de despliegues planificados, sin comprometer la estabilidad de la plataforma e incluyendo mecanismos de rollback en caso de funcionamiento incorrecto.

Las ventanas de despliegue de los parches urgentes o hotfixes se acordarán con la Cámara de España en cada momento, en función de la criticidad del hotfix y de la posibilidad o imposibilidad de realizar un despliegue sin interrupción del servicio, procurando siempre evitar la existencia de ningún tipo de interrupción entre las 08:30 – 19:30 hrs de lunes a viernes.

### 3.5.4. Condiciones de Acuerdo de Nivel de Servicio

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta TR	Tiempo de análisis y resolución TS	% cumplimiento (x)	% penalización*
Normal <sup>1</sup>	3 horas laborables	40 horas laborables	70<=x<90 x<70	2'5 5
Urgente <sup>2</sup>	1 hora laborable	12 horas laborables	70<=x<90 x<70	5 10
Crítica <sup>3</sup>	1 hora laborable 2 horas fuera horario laboral	24 hrs naturales	70<=x<90 x<70	20 25

*Condiciones de Acuerdo de Nivel de Servicio*

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

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

2. Prioridad urgente: 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 frontal (beneficiarios y agentes digitalizadores) o bien del tramitador (resto de perfiles)

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

3. Prioridad crítica: 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 frontal (beneficiarios y agentes digitalizadores) o bien del tramitador (resto de perfiles).

Incidencias del entorno de producción referidas a vulnerabilidades que puedan suponer una amenaza de convertirse en una brecha de seguridad.

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 se integra la plataforma: plataformas de RED.es, cl@ve, notific@, 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.

\* El ofertante deberá indicar los canales habituales para el reporte de incidencias dentro del horario laboral, así como los canales específicos para el reporte de incidencias fuera del horario laboral (24x7x365).

TR. Es el tiempo que transcurre desde que se detecta (de manera proactiva por parte del adjudicatario) 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 recibe confirmación de recepción e inicio de los trabajos de análisis y resolución por parte del contratista hasta que esta queda resuelta de manera definitiva o temporal (workaround) en el entorno de preproducción, en el caso de incidencias de prioridad normal, y en el entorno de producción en el caso de incidencias de prioridad urgente o crítica.

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 preventivo y correctivo.

### 3.5.5. 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.

Con carácter no exhaustivo comprende las actividades de:

- Análisis y diseño de evolutivos sobre módulos ya existentes en el portal de gestión, entorno de tramitación, automatismos, integraciones con sistemas externos, plantillas, reportes e informes
- Análisis y diseño de evolutivos referidos a nuevos módulos en el portal de gestión, entorno de tramitación, automatismos, integraciones con sistemas externos, plantillas, reportes e informes
- Programación frontal: desarrollos sobre el portal de gestión (producto SITE y desarrollos a medida –microaplicaciones–)
- Programación backoffice: desarrollos sobre los distintos componentes del entorno de tramitación: registro electrónico, gestor documental, BPM, formularios, checklists, procesos y controles a medida, otros
- Programación de microservicios de sincronización entre frontal y backoffice
- Programación de integraciones con otros sistemas: Cl@ve, Notific@, RED.es (mensajería JSON), CGN
- Programación de reportes e informes
- Ejecución de tests referidos a adaptativos y evolutivos programados con carácter previo a su despliegue en producción –pruebas unitarias e integradas–
- Ejecución de pruebas de regresión –automáticas y manuales– previas al despliegue de los adaptativos y evolutivos

Para el desarrollo de nuevas funcionalidades y módulos han de emplearse metodologías ágiles que favorezcan la interacción de las distintas partes involucradas, la mejora en la calidad de las entregas y la reducción de los tiempos de desarrollo, así aplicarse enfoques tipo "Security by Design", debiendo incluir controles de acceso robustos, validación de entradas y mecanismos de protección frente a ataques comunes como por ejemplo inyecciones de SQL, Cross-site scripting, otros.

El despliegue de nuevas versiones adaptativas y evolutivas se realizará de forma planificada procurando en todo momento minimizar el impacto en la disponibilidad de la plataforma. Para ello se realizarán despliegues sin interrupción del servicio siempre que técnicamente sea posible mediante la aplicación de técnicas blue-green deployment.

En los casos donde los despliegues sin interrupción del servicio no sean técnicamente posibles se planificarán en ventanas horarias de baja actividad, evitando la existencia de ningún tipo de interrupción entre las 08:30 – 19:30 hrs de lunes a viernes.

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	5 días laborables
2	Disponibilidad del equipo de trabajo necesario e inicio de los trabajos desde la aceptación por parte de la Cámara de España	10 días laborables

### 3.5.6. Alojamiento de la plataforma

El objeto del contrato incluye los servicios de alojamiento escalable que garanticen la máxima disponibilidad de la plataforma y su óptimo funcionamiento desde el 10/12/2026, fecha en la que finalizan los servicios de alojamiento actualmente vigentes (expediente de contratación 320/2021), y hasta la finalización del contrato de acuerdo a las condiciones mínimas que se describen en el punto 3.4 del presente documento.

El adjudicatario deberá garantizar que dicho alojamiento cumple estrictamente con las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), incluyendo la limitación de la localización de los datos a centros situados dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), la existencia de acuerdos de encargo del tratamiento entre el adjudicatario y Amazon Web Services así como la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada.

### 3.5.7. Punto de Presencia en red SARA

La integración con servicios de terceros accesibles a través de la red SARA requiere de la interconexión a través de un Punto de Presencia que debe cumplir con los requisitos técnicos de seguridad fijados por la Secretaría General de Administración Digital para el acceso a la red SARA, así como el cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### 3.5.8. 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 dos 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 problemas reportados por beneficiarios y agentes digitalizadores relacionados con el uso de los distintos módulos del portal de gestión –frontal–, y con problemas reportados por los agentes tramitadores relacionados con el uso de los distintos módulos del portal de tramitación –backoffice–, 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 16:00 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 correctivos, adaptativos y evolutivos solicitados por la Cámara de España en cada momento.

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

#### 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario 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:

- Documentos de arquitectura del sistema
- Documentos de instalación y configuración de la plataforma
- Documentos de Especificación de Requisitos del Sistema
- Documentos de Análisis Funcional. Cuando resulten necesarios
- Documentos de Diseño Técnico. Cuando resulten necesarios
- Prototipos o maquetas. Cuando resulten necesarios
- Planes de pruebas
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas
- Resultados de ejecución de tests de estrés. Cuando resulten necesarios
- Código fuente documentado
- Modelo de datos documentado
- Scripts de base de datos
- Manuales de usuario
- Documentación para formaciones
- Actas de reunión
- Informes de seguimiento
- Informes técnicos
- Informes de incidencias técnicas
- Planes de proyecto / planificaciones

## 5. EQUIPO DE TRABAJO

### 5.1. Perfiles y dimensionamiento

El contratista deberá poner a disposición 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 corto y 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 meses de ejecución, y sus requerimientos mínimos se muestran en la tabla siguiente:

Nº de perfiles	Categoría profesional	Descripción categoría profesional	Requerimientos mínimos
2	JP	Jefe de proyecto	Al menos 5 años de experiencia en gestión de proyectos tecnológicos
10	CF	Consultor funcional	Al menos 5 años de experiencia como consultor funcional, de los cuales como mínimo 2 años en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con tecnología Add-in
17	AP	Analista programador	Al menos 5 años de experiencia como analista programador, de los cuales como mínimo 2 años en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica

			y tramitación de expedientes administrativos con tecnología Add-in
6	ARQ	Arquitecto software	Al menos 5 años de experiencia como arquitecto software en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con tecnología Add-in
1	DBA	Analista de Base de Datos / DBA	Al menos 5 años de experiencia en administración y explotación de bases de datos PostgreSQL y amplios conocimientos sobre el modelo de datos de Add-in
1	DIS	Diseñador gráfico, UX/UI	Al menos 3 años de experiencia en diseño de interfaces gráficas, 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 momento actual y en las necesidades conocidas a corto y medio plazo.

La composición del equipo asignado al proyecto podrá modificarse, ya sea en cuanto al número de personas o a los perfiles profesionales necesarios, así como en el porcentaje de dedicación de cada integrante. Estas modificaciones serán comunicadas por la Cámara de España al adjudicatario con al menos 4 semanas de antelación.

## 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 ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de Condiciones Particulares, el ofertante deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos necesarios para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier situación de baja, ausencia o desvinculación del personal inicialmente asignado a la ejecución del contrato.

En el caso de bajas confirmadas de larga duración (superiores a tres semanas) o de la desvinculación definitiva de alguno de los profesionales asignados, la empresa adjudicataria se compromete a adscribir al contrato un sustituto que cuente con una cualificación, experiencia y competencias técnicas equivalentes a las del perfil que causa baja.

La sustitución deberá efectuarse en un plazo máximo de tres semanas a contar desde la notificación formal de la baja o desde la fecha efectiva de la desvinculación del profesional con la empresa adjudicataria.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria 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

En relación con 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, junto con el resto de personas del equipo de proyecto que sean necesarias en cada momento, asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de España para el control, seguimiento y evaluación de los servicios prestados.

### 7. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los desarrollos entregados en el marco del contrato 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 adjudicatario estará obligado a corregir, sin coste adicional, cualquier defecto, error o mal funcionamiento imputable a la ejecución de los trabajos realizados, ya sea en el código, la configuración o la documentación entregada.