

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA KIT DIGITAL
(EXPEDIENTE 467/2022)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES**
- 4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO**
- 5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN**
- 6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España es permitir la selección de la empresa que prestará los servicios de Asistencia Técnica del programa Kit Digital.

1.1. Antecedentes

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

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

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

Este Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), está estructurado en torno a las cuatro transformaciones que el Gobierno situó como estratégicas en cuanto a la política económica en 2018: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial. Además, conforma el instrumento de desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation EU y supone el impulso más relevante de la reciente historia económica española. El Plan detalla las inversiones y reformas, agrupadas en 30 componentes, para el periodo 2021-2023, movilizándolo alrededor de 70.000 millones de euros de transferencias del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, con el fin de impulsar la recuperación y lograr el máximo impacto económico y social.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Funcionamiento básico del Programa Kit Digital

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

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

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

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

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

1.3. Objeto de la prestación

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de soporte técnicos y jurídico que dé apoyo a la Cámara de España en todas las actuaciones derivadas de la publicación de las sucesivas convocatorias que se llevarán a cabo a lo largo de 2022 y 2023 en el marco del Programa Kit Digital (también denominado en lo sucesivo, el “Programa”).

Para ello, el adjudicatario prestará los siguientes servicios:

- Apoyo material en las tareas relacionadas con la realización de las plantillas de documentación asociadas a los trámites, recursos, requerimientos, y procedimientos que se desarrollan en el Programa Kit Digital.
- Apoyo material en el diseño de la formación a los tramitadores del proceso de justificación de las ayudas concedidas y al Centro de Atención de Usuarios(CAU) nivel 1 y 2
- Apoyo material en todas las nuevas actuaciones que se deriven de las sucesivas convocatorias de Kit Digital

- Apoyo material en todas las actuaciones que una o varias modificaciones de la Orden de Bases, si las hubiere, implicaría en los actuales desarrollos ya implementados por parte de la Cámara de España en la plataforma tecnológica de tramitación del Programa. Así, como la modificación de todos los materiales desarrollados hasta el momento o elaboración de nuevos materiales que puedan resultar necesarios como consecuencia de tales modificaciones (guías, material formativo, cursos, etc).

2. DURACIÓN

El contrato iniciará el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo y tendrá una duración de 10 meses

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

En este apartado se detallan las características técnicas mínimas del Servicio objeto del presente procedimiento y que son de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario. Es conveniente aclarar que no se corresponde con un listado exhaustivo de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato. Al presentar la oferta, el licitador debe ajustarse a la terminología utilizada en este apartado.

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

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

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Las subvenciones se sujetarán, también, a la normativa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, en particular, al Reglamento (UE) n.º 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, a la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y a la Orden

HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
 - Convenios o cualquier otro tipo de instrumento de colaboración con administraciones o entidades públicas sujetos a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 - Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en el marco de la Agenda España Digital 2025, el Plan de Digitalización PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU (Programa Kit Digital), así como las convocatorias relativas al programa.
 - Instrucciones técnicas de la Cámara de España en lo relativo a Tramitación, Calidad, Seguridad, etc., así como las instrucciones específicas que, en aplicación y cumplimiento de las correspondientes convocatorias de ayudas del Programa Kit Digital, dicte el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en materia de ejecución, seguimiento, pago de las ayudas, información y publicidad, justificación y control del gasto y cualesquiera otras que resulten de aplicación.
- 3.2. Cualquier solución tecnológica propuesta por el adjudicatario para dar cumplimiento a los requisitos del pliego o para dar respuesta a los criterios de valoración no supondrán un coste adicional y se considerarán incorporados dentro del precio de los diferentes conceptos recogidos en la cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Estas soluciones deberán prestarse en modo servicio.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

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

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

- En los próximos meses, Red.es, como entidad ejecutora del programa Kit Digital, llevará a cabo diferentes convocatorias públicas tal y como se establece en la ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas de dicho programa.

La Cámara de España, como Entidad Colaboradora del programa necesita llevar a cabo las siguientes actuaciones para poder adaptar sus sistemas y procedimientos a las nuevas convocatorias.

4.1.1. Elaboración de guías de justificación para Beneficiarios y agentes digitalizadores adheridos:

Definición de manuales para el beneficiario, Representante Voluntario, y Agente Digitalizador, que informen acerca de las tareas de formalización y justificación de Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización y la documentación asociada a cada fase de prestación de servicio.

4.1.2. Elaboración de contenidos de la formación:

Creación del material de apoyo y contenido destinado a la formación de los profesionales de la Red Cameral responsables de la revisión de los Acuerdos y las justificaciones correspondientes. El objetivo de esta actividad es el de fortalecer los conocimientos relativos a las responsabilidades de la Cámara de España como Entidad colaboradora en el programa Kit Digital

4.1.3 Celebración de jornadas de formación:

Apoyo de la realización de cursos y píldoras formativas para los miembros de los equipos de la red cameral asignados a las revisiones de los Acuerdos y justificaciones del programa Kit Digital

4.1.4 Elaboración de Plantillas:

Definición y diseño de las plantillas de documentación asociada a los trámites, recursos, requerimientos y procedimientos que se desarrollan tras la resolución de concesión de la ayuda correspondiente al programa Kit Digital.

4.1.5 Soporte Jurídico:

Apoyo al departamento jurídico de la Cámara de España en todo lo relacionado con la Orden de Bases y posibles modificaciones del programa si las hubiese y nuevas convocatorias de kit Digital, así como trámites, comunicaciones, notificaciones, valoración de alegaciones, etc que se tendrían que llevar a cabo y ejecutar en el tiempo requerido por Red.es para no ralentizar la ejecución del programa.

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

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

4.2.1 Elaboración de un plan de control y verificación

Diseño de un Plan de control y verificación que regirá las comprobaciones materiales que se realicen sobre los expedientes tramitados. El Plan incluirá desde la elaboración de un análisis de riesgos hasta la definición de una metodología de muestreo de acuerdo con la normativa de referencia.

4.2.2 Elaboración de un Plan de verificación Material

Diseño de un Plan de verificación que regirá las comprobaciones materiales que se realicen sobre los expedientes tramitados. El Plan incluirá desde la elaboración de un análisis de riesgos hasta la definición de una metodología de muestreo de acuerdo con la normativa de referencia.

4.2.2 Selección de la muestra para la verificación material

Selección de la muestra de verificación material e “in situ” mediante el análisis de las diferentes metodologías que se encuentran vigentes según las normas de auditoría aplicables y las orientaciones de la IGAE y la comisión Europea y lo especificado en el Plan de Verificación elaborado.

4.2.3 Supervisión de las actividades de gestión de los procesos y resultados de tramitación

Establecimiento de un sistema de supervisión del proceso de gestión a través del cual se realizan las revisiones de la formalización de los Acuerdos y las justificaciones de los mismos.

Revisión de los resultados del control de calidad establecido y propuesta de mejoras.

4.2.4 Coordinación Global del programa Kit Digital

Análisis de los diferentes organismos que intervienen en el programa y la atribución de funciones establecida, de cara a confeccionar un sistema de comunicación y coordinación eficiente, tanto con las entidades dependientes de la Cámara de Comercio de España a nivel regional, como con el Órgano Instructor y otros entes que participen en el procedimiento de gestión de la ayuda.

5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

5.1. Equipo de trabajo

5.1.1. Perfiles y dimensionamiento

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

- 1 Director de Proyecto: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) con experiencia general en consultoría de negocio mínima de 20 años, y con una experiencia mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismos de Recuperación y Resiliencia (MRR): 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 10 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años

- 1 Coordinador de los Servicios: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) certificado PMP y con experiencia general en consultoría de negocio mínima de 15 años y con una experiencia mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del Mecanismo de recuperación y Resiliencia (MRR): 1 año
 - Al menos 1 años de experiencia demostrable en actuaciones financiadas a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia
 - Elaboración, como mínimo, de cuatro órdenes de bases o convocatorias de programas financiados a través del componente 13 de impulso a la Pyme del PRTR y relacionadas con el ámbito de la digitalización e innovación.
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas europeos: 8 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años

- 1 Jefe de proyecto: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6), certificado PMP y SCRUM con experiencia general en consultoría de negocio mínima de 10 años y con una experiencia específica, no adicional, mínima en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del MRR: 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años

- 1 Consultor senior de ámbito legal: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en Derecho con experiencia general en consultoría de negocio mínimo de 5 años y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones en programas financiados con fondos europeos: 5 años
 - Proyectos relacionados con la concesión de Subvenciones: 5 años
 - Proyectos relacionados con los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia: 1 año
 - Elaboración de, como mínimo, cuatro órdenes de bases o convocatorias financiadas con los fondos fe Mecanismo de

Recuperación y Resiliencia. AL menos dos de ellos enmarcados dentro del componente 13 de impulso a la PYME del PRTR y relacionadas con el ámbito de digitalización e innovación

- 1 Consultor senior: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6), con experiencia general en consultoría mínima de 5 años y con una experiencia específica mínima en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del MRR: 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones: 5 años
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años

- 1 Consultor: Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6), con experiencia general en consultoría mínima de 2 años y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:
 - Actividades financiadas a través del MRR: 1 año
 - Elaboración de Ordenes de Bases o Convocatorias de ayudas financiadas a través del MRR: 1 año
 - Diseño y desarrollo de programas de Ayudas y Subvenciones: 1 año
 - Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 1 año

La dedicación de los medios personales descritos será, como mínimo, la que se refleja en la siguiente tabla:

Perfil	Dedicación al proyecto
Director de proyecto	15%
Coordinador de los servicios	30%
Jefe de proyecto	75%
Consultor senior Legal	30%
Consultor senior	100%
Consultor junior	100%

5.1.2. Sustitución de medios personales

5.1.2.1. Tanto la Cámara de Comercio de España como el adjudicatario podrán requerir

la sustitución de los medios personales del Servicio, por otros de igual categoría durante la ejecución del proyecto.

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

- Aviso o solicitud del cambio realizado con antelación, con al menos diez (10) días laborales de antelación.
- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de al menos un posible candidato con un perfil acorde al medio personal que se pretende sustituir en el plazo máximo de tres (3) días laborales desde el aviso o solicitud.
- Aceptación del candidato por parte de la Cámara de Comercio de España, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos solicitados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

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

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

5.1.3. Actividades formativas de los medios personales

- 5.1.3.1. En el caso de que para la prestación del Servicio fuera necesaria la capacitación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el Contrato, ya sea por evolución de la tecnología, por cambio de los procesos de la Entidad o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación del Servicio.
- 5.1.3.2. Las actividades formativas aquí descritas no supondrán coste alguno para la Cámara de Comercio de España.

5.2. Horario y realización de los trabajos

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

5.3. Medios técnicos

- 5.3.1. El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario para la prestación del Servicio en todas las materias (móvil, portátil, todo el software necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etcétera) así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el Servicio.
- 5.3.2. Cuando el Servicio se preste en la sede de la Cámara de Comercio de España, se deberán cumplir los requisitos en materia de seguridad de los sistemas y activos de información establecidos por ésta.
- 5.3.3. Cuando el Servicio se preste en las oficinas del adjudicatario, este deberá asegurar la seguridad física y lógica en los accesos a cualquier dato o documentación de los instrumentos a gestionar.

6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Cámara de Comercio de España la supervisión y dirección generales de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la

suspensión de éste si existiese causa suficiente motivada.

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

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

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

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

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