

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PROVISIÓN DE UNA PLATAFORMA DE
TRAMITACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE UN PROGRAMA DE
AYUDAS A LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES EN FORMATO PLATFORM
AS A SERVICE
(EXPEDIENTE 320/2021)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

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

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

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

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 la selección de la empresa que prestará los servicios de provisión de una plataforma de tramitación para la gestión y control de un programa de ayudas a la digitalización de las pymes, en formato Platform As A Service.

1.1. Antecedentes. Necesidades a satisfacer mediante el contrato

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es una Corporación de derecho público, creada por la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, siendo el órgano de representación y coordinación de todas las Cámaras de Comercio territoriales, ante instancias estatales e internacionales, y tiene encomendada por Ley la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

La Ley 4/2014, de 1 de abril, atribuye a la Cámara de Comercio de España, entre otras funciones, 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 de las empresas (artículos 21.1 y 5.1 de la Ley 4/2014).

La Cámara de Comercio de España desarrolla, en el ejercicio de las referidas funciones, diversos programas y actuaciones que contribuyen a la transformación digital de las pymes y a hacer frente al impacto económico del COVID 19. En concreto, la Cámara de España colabora con la Administración General del Estado en la creación y desarrollo de las Oficinas Acelera-Pyme, y ha puesto en marcha diversos programas de ayudas a pymes que tienen como objetivo mitigar las consecuencias del COVID 19 mediante la mejora de su competitividad a través de la adopción de las TIC, entre otros los siguientes: Industria 4.0, Ciberseguridad, Xpande Digital, TICCámaras.

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 este contexto, y en el ejercicio de sus funciones público-administrativas, la Cámara de España está trabajando la posibilidad de gestionar un programa que permita aumentar el nivel de madurez digital de las pymes (y autónomos) a través de líneas de ayudas directas para la adopción de soluciones básicas de digitalización ofrecidas por proveedores de soluciones digitales en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en lo sucesivo el Programa.

Para la gestión y control del mencionado Programa, que es adicional a los que ya tiene en marcha y con unas condiciones de ejecución sustancialmente distintas y unas volumetrías de pymes beneficiarias varios órdenes de magnitud superiores, la Cámara de España precisaría habilitar una plataforma que permita digitalizar los procesos de gestión y control posteriores a la concesión de la ayuda, incluyendo la relación 100% electrónica con pymes y proveedores de soluciones digitales, y siempre bajo el criterio de lograr la máxima automatización posible en los procesos y en las comprobaciones de la información y documentación aportada.

En relación con lo anterior, la plataforma de gestión y control se constituye como un elemento de soporte clave y necesario para la gestión y control del Programa, y, por tanto, para la puesta en marcha del mismo, no siendo posible el cierre de acuerdos entre pymes y proveedores de soluciones digitales ni la justificación de las actuaciones subvencionables a través de otros medios.

Los plazos mínimos de construcción y provisión de la plataforma de gestión y control, en una primera fase mínima funcional, se estiman en 22 semanas a contar a partir del día siguiente al que se formalice el contrato con el adjudicatario, por lo que la reducción de plazos en la tramitación del expediente de contratación se erige como un elemento clave de cara al cumplimiento de los objetivos de impulso de la recuperación económica, mitigación de los impactos negativos derivados de la pandemia del COVID 19 y apoyo del proceso de transformación estructural definido dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

1.2. Objeto de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de una empresa que preste servicios de provisión de la plataforma la gestión y control un programa de ayudas a la digitalización de las pymes en formato Platform As A Service, necesaria para la correcta la ejecución y justificación del Programa.

Dentro del objeto del contrato se incluyen servicios de soporte operativo, preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo, tras la fase de implantación inicial de la plataforma, 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 de sesenta meses (60) a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo.

No obstante, se establece un plazo máximo de ejecución de diez semanas (10), a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el contrato, para los trabajos análisis, diseño, desarrollo y puesta en producción del módulo de acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales con el alcance funcional mínimo establecido para la fase 1, y un plazo máximo de ejecución de veintidós semanas (22), a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el contrato, para los trabajos de análisis, diseño, desarrollo y puesta en producción del módulo de justificación / liquidación de la ayuda con el alcance funcional mínimo establecido para la fase 1.

Los plazos máximos de ejecución para la fase 2 de los módulos de acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales y justificación / liquidación de la ayuda es de doce meses (12) a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el contrato.

El cumplimiento de estos hitos de implantación es crítico para el buen desarrollo del Programa de acuerdo a los plazos de ejecución previstos y adquiere carácter contractual por parte del adjudicatario.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

Con carácter previo se incluye información relativa a múltiples aspectos que establecen condiciones técnicas, funcionales y de negocio sobre la prestación, con efecto sobre las características de la plataforma y de su alojamiento, en concreto:

- El flujo de ejecución previsto del Programa
- Los procesos macro que debe soportar la plataforma
- Los actores que interactuarán con el sistema de información
- La identificación inicial de funcionalidades previstas
- Las volumetrías previstas
- Los sistemas de información externos con los que se debe de integrar la plataforma
- Los requisitos técnicos de carácter general
- Los automatismos previstos
- Las condiciones sobre las licencias necesarias
- El alojamiento de la plataforma

3.1. Flujo de ejecución previsto del Programa

A continuación, se representa gráficamente el flujo completo previsto de ejecución del Programa, desde la perspectiva de la pyme, estando marcadas las fases a las que tiene que dotar de la cobertura necesaria la plataforma.



El resto de fases del Programa, previas a la selección del proveedor de soluciones digitales, dispondrán de la correspondiente cobertura tecnológica a través de plataformas específicas ya existentes o de nueva construcción, fuera del alcance de la presente licitación, con las que, en todo caso, la plataforma de gestión y control deberá de integrarse al objeto de facilitar la gestión integral del Programa.

En relación con la fase de selección del proveedor de soluciones digitales, el Programa requiere que la pyme contrate una solución de digitalización que implemente la categoría de solución seleccionada, de entre aquellas previstas en el Programa, con un proveedor de soluciones digitales de su elección, de entre aquellos adheridos al Programa, y con una duración inicial de 12 meses. A tal efecto, se deberá formalizar un acuerdo de prestación de servicios entre la pyme y el proveedor de soluciones digitales que garantice que ambos actores realizan la actividad objeto de la subvención de conformidad con los términos y

condiciones del Programa, y dejando claro el esquema de responsabilidades y de colaboración en la justificación de la ayuda y la verificación de la aplicación de los fondos.

En relación con la fase de justificación y liquidación de la ayuda, la justificación de la misma se realizará por el proveedor de soluciones digitales mediante el registro de dos únicas facturas, por cada acuerdo, en el momento de la implantación de la solución y a la finalización del disfrute del servicio por parte de la pyme una vez transcurridos 12 meses desde la implantación. Junto con las facturas reseñadas, el proveedor de soluciones digitales aportará el justificante del pago realizado por la pyme de la parte del servicio no subvencionada por el Programa y la memoria de implantación en formato estandarizado o las evidencias de prestación del servicio en función de la fase a la que corresponda la factura.

Como paso previo al pago del importe de la ayuda correspondiente a cada fase de la justificación, que se realizará por parte de la entidad pagadora directamente al proveedor de soluciones digitales mediante cesión del derecho de cobro (endoso) por parte de la pyme, ésta última tiene que manifestar su conformidad a través de la plataforma. Dicha conformidad se precisa, por tanto, en dos momentos distintos:

- Tras la implantación de la solución de digitalización
- Tras la finalización de la prestación del servicio, pasados 12 meses desde la implantación

3.2. Alcance general previsto

Con carácter general la plataforma de gestión y control del Programa debe prestar el soporte a los procesos que se detallan a continuación.

En la fase (módulo) de acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales:

- Gestión de acuerdos entre pymes beneficiarias de ayudas del Programa y proveedores de soluciones digitales adheridos para la implantación de soluciones tecnológicas contempladas dentro de las distintas categorías de soluciones de digitalización previstas (categorías de soluciones). Las ayudas previstas en el Programa funcionarán a modo de bono, por un importe determinado (el de la ayuda recibida), de manera que las pymes beneficiarias puedan gestionar el consumo del bono mediante acuerdos de prestación de servicios para la implantación de soluciones tecnológicas con diferentes proveedores de soluciones digitales adheridos al Programa hasta agotar el importe de la ayuda concedida
- Formalización de acuerdos entre pymes y proveedores de soluciones digitales en formatos estandarizados. Para conseguir esta estandarización se prevé la cumplimentación del acuerdo entre pyme y proveedor de soluciones digitales a través de formularios electrónicos donde se capturará toda la información necesaria, y la posterior generación de los acuerdos en formato PDF a partir de la fusión de la información introducida con plantillas preestablecidas. El acuerdo generado por la plataforma deberá de ser firmado digitalmente por la pyme y el proveedor de soluciones digitales
- Revisión y validación de acuerdos por el órgano gestor en lo relativo a las capacidades de los firmantes del acuerdo por parte de la pyme y el proveedor de

soluciones digitales

- Gestión de incidencias por parte del órgano gestor en caso de identificación de deficiencias en la formalización del acuerdo entre la pyme y el proveedor de soluciones digitales
- Gestión de incidencias y conflictos que puedan surgir entre pymes y proveedores de soluciones digitales en las fases de prestación del servicio y de justificación / liquidación de la ayuda
- Gestión de expedientes de recurso o reintegro por parte del órgano gestor

En la fase (módulo) de justificación / liquidación de la ayuda:

- Justificación material de la actividad subvencionada por parte de los proveedores de soluciones digitales, en dos momentos distintos: 1) a la implantación de la solución de digitalización *-no antes de 2 meses desde la firma del acuerdo-* y 2) a la finalización de la prestación del servicio *-pasados 12 meses desde la implantación de la solución*
- Aceptación o manifestación de conformidad con la prestación por parte de la pyme en dos momentos distintos: 1) a la implantación de la solución de digitalización y 2) a la finalización de la prestación del servicio
- Comprobación por parte del órgano gestor de la justificación de la actividad subvencionada realizada por el proveedor de soluciones digitales y de la aceptación o manifestación de conformidad por parte de la pyme en dos momentos distintos: 1) a la implantación de la solución de digitalización y 2) a la finalización de la prestación del servicio
- Gestión de incidencias por parte del órgano gestor en caso de identificación de deficiencias en la justificación realizada
- Generación de remesas de pagos a proveedores de soluciones digitales tras la justificación realizada por su parte, y posterior verificación por parte del órgano gestor, para su comunicación a la entidad pagadora previa comprobación automática del cumplimiento de los requisitos para el pago (estado de situación respecto de las obligaciones con la AEAT y TGSS)
- Conciliación de remesas de pagos a proveedores de soluciones digitales generadas y pagos realizados por la entidad pagadora

En la fase (módulo) de certificación del Programa:

- Generación de información referida a pymes beneficiarias de las ayudas, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes
- Generación de información referida a indicadores de ejecución, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes

- Generación de información referida ejecución financiera del Programa, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes
- Envío automatizado de la información generada a los sistemas de las autoridades de control a través de los canales habilitados a tal efecto. Habitualmente envíos en formato XML a través de servicios Web / Rest

3.3. Perfiles de usuario

Inicialmente se identifican los siguientes actores del sistema de información:

- Empresas beneficiarias de ayudas del Programa (pymes). Principalmente interactuarán con la plataforma para:
 - o el consumo de la ayuda (bono) mediante el cierre de acuerdos de prestación de servicios con proveedores de soluciones digitales para la implantación de soluciones de digitalización contempladas dentro de las distintas categorías de soluciones
 - o la aceptación o manifestación de conformidad con la implantación de la solución de digitalización por parte del proveedor de soluciones digitales y con la finalización de la prestación del servicio
- Proveedores de soluciones digitales adheridos al Programa. Principalmente, interactuarán con la plataforma para:
 - o el alta y cierre de acuerdos con pymes beneficiarias de ayudas consistentes en la implantación de soluciones contempladas dentro de las distintas categorías de soluciones en las que están adheridos
 - o la justificación / liquidación de las ayudas concedidas a las pymes con las que cierren acuerdos, mediante la aportación de la documentación requerida en el momento de la implantación de la solución de digitalización y en el momento de finalización de la prestación del servicio
- Órgano gestor (Cámara de España). Interactuará con la plataforma para el desarrollo de toda la actividad de gestión y control necesaria para la correcta la ejecución y justificación del Programa
- Auditoría externa. Interactuará con la plataforma para la consulta de los expedientes completos de ayudas gestionados a través de la plataforma, incluyendo la fase de acuerdos entre pymes y proveedores de soluciones digitales y la fase de justificación / liquidación de la ayuda, que les permita llevar a cabo labores de supervisión y control

3.4. Catálogo inicial de funcionalidades

A continuación, se incluye una relación preliminar y no definitiva de funcionalidades previstas para la plataforma de gestión y control, a los efectos de que los ofertantes puedan disponer de mayor número de elementos de juicio a la hora de valorar el alcance global de la prestación solicitada.

Por cada funcionalidad se identifican, fase en la que se precisa disponer de la funcionalidad, integraciones con sistemas externos previstas y posibles automatismos.

General – acceso del órgano gestor / auditoría externa

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor / auditoría externa	Acceso a la plataforma (back office o entorno de tramitación)		

Nota: El acceso a la plataforma por parte de usuarios con perfil de órgano gestor y auditoría externa se realizará inicialmente mediante usuario y contraseña

General – gestión de usuarios

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Administrador	Gestión de usuarios (alta, baja, modificación) con perfil órgano gestor y auditoría externa		

Nota: Se requiere la posibilidad de gestionar usuarios de perfiles de back office o entorno de tramitación (órgano gestor y auditoría externa)

General - acceso de la pyme

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme	Acceso a la plataforma (front office o espacio empresa)	Con @firma para la validación y tratamiento del certificado digital presentado o con CI@ve	

Nota: El acceso a la plataforma por parte de usuarios con perfil pyme se realizará con certificado digital o mediante integración con CI@ve

General – registro de la pyme / bono

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme	Registro de pymes beneficiarias / bonos en la plataforma (front office o espacio empresa)	Con la Sede electrónica externa para la obtención de las ayudas concedidas a pymes (bonos), así como los datos identificativos de las pymes aportados en las solicitudes y datos de la propia ayuda (convocatoria, importe, fecha de concesión,...)	

Nota: El registro de las pymes beneficiarias en la plataforma es requisito previo para poder llevar a cabo cualquier tipo de actividad sobre la misma. Únicamente podrán operar con la plataforma pymes beneficiarias de ayudas concedidas a través de la Sede electrónica externa

El importe de la ayuda es el importe del bono que la pyme puede emplear para cerrar acuerdos con distintos proveedores

Toda ayuda concedida a una pyme a través de la Sede electrónica externa se materializa en un bono vinculado a una convocatoria que le habilita para el cierre de acuerdos con proveedores

La convocatoria en la que obtiene la ayuda condiciona ciertos aspectos a la hora de gestionar el descuento del bono mediante acuerdos con los proveedores, como p.e. las categorías de solución subvencionables o la intensidad de la ayuda (% cofinanciación)

General – acceso del proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Acceso a la plataforma (front office o espacio empresa)	Con @firma para la validación y tratamiento del certificado digital presentado o con CI@ve	

Nota: El acceso a la plataforma por parte de usuarios con perfil proveedor de soluciones digitales se realizará con certificado digital o mediante integración con CI@ve

General – registro del proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Registro de proveedores de soluciones digitales adheridos (front office o espacio empresa)	Con la Sede electrónica externa para la obtención de los proveedores de soluciones digitales adheridos, datos identificativos iniciales del agente digitalizador aportados en el proceso de adhesión y categorías de soluciones en las que está adherido	

Nota: El registro de los proveedores de soluciones digitales adheridos en la plataforma es requisito previo para poder llevar a cabo cualquier tipo de actividad sobre la misma. Únicamente podrán operar con la plataforma proveedores de soluciones digitales adheridos al Programa a través de la Sede electrónica externa

General – gestión de usuarios del proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Gestión de usuarios de proveedores de soluciones digitales adheridos		

Nota: Para cubrir el caso de grandes digitalizadores se prevé la posibilidad de gestionar usuarios habilitados para interactuar en nombre del proveedor de soluciones digitales. Inicialmente tres perfiles: administrador (puede gestionar usuarios del proveedor, firmar acuerdos con pymes y justificar acuerdos), firmante (puede firmar acuerdos con pymes) y gestor (puede justificar facturas referidas a acuerdos)

General – gestión de categorías de soluciones de digitalización

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Administrador	Alta, baja, edición de categorías de soluciones de digitalización		

Nota: Las categorías de soluciones de digitalización contempladas en el Programa pueden variar durante su ejecución

General – gestión de convocatorias

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Administrador	Alta, baja, edición de convocatorias de ayudas y sus configuraciones		

Nota: Las ayudas a pymes beneficiarias se conceden siempre en el ámbito de una convocatoria. Las condiciones de las sucesivas convocatorias pueden cambiar, incluyendo, entre otras, las categorías de soluciones de digitalización financiadas o la intensidad máxima de la ayuda (% de cofinanciación).

Módulo de acuerdos – inicio de acuerdos

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Inicio de procesos de firma de acuerdos con pymes		Controles del consumo del bono por parte de la pyme –contabilidad del bono / ayuda–

Nota: Los usuarios con perfil proveedor de soluciones digitales podrán iniciar procesos de firma de acuerdos con pymes beneficiarias, para ello:

- Podrán buscar pymes beneficiarias registradas en el portal por sus datos de identificación
- En caso de que pymes que aún no estén registradas en la plataforma se implementará la posibilidad de generar “invitaciones” de registro
- Los controles del consumo del bono (importe máximo subvencionable por categoría de solución, intensidad máxima de la ayuda...) podrán variar en cada convocatoria de ayudas

Módulo de acuerdos – elaboración y firma de acuerdos

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme / Proveedor de soluciones digitales	Elaboración del acuerdo entre pyme y proveedor de soluciones digitales	Con Autofirma para la firma del acuerdo por parte del representante de la pyme y del proveedor de soluciones digitales Con @firma para la comprobación de los certificados	Controles del consumo del bono por parte de la pyme –contabilidad del bono / ayuda– Generación de los acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales

Nota: La elaboración del acuerdo entre pyme y proveedor de soluciones digitales se realizará dentro de la plataforma, mediante la cumplimentación de formularios electrónicos por ambas partes y la fusión de la información suministrada con plantillas preestablecidas (una plantilla distinta por cada categoría de solución y convocatoria)

Dichos formularios electrónicos incorporarán información ya existente en las fichas de registro de la pyme y del proveedor de soluciones digitales, e información específica del acuerdo referida a características del servicio/solución que se implantará

Una vez aportada la información requerida de cada una de las partes se habilitará la firma digital del acuerdo

Una vez firmado el acuerdo por la pyme y el proveedor de soluciones digitales se debe aportar, por parte del proveedor de soluciones digitales, el contrato u oferta que establece la vinculación contractual entre las dos partes para considerar el acuerdo como cerrado

Módulo de acuerdos – revisión y validación por el órgano gestor

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor	Revisión y validación de acuerdos	Con la Sede electrónica externa para la comprobación de la coincidencia entre firmantes de la pyme y proveedor de soluciones digitales	

			con sus representantes en los trámites de solicitud de la ayuda y adhesión	
2				Comprobación de datos de los firmantes contra poderes aportados en caso de no coincidencia con representantes en los trámites de solicitud de la ayuda (pyme) y adhesión (proveedor de soluciones digitales)

Nota: La revisión de acuerdos puede dar lugar a subsanaciones por parte de los firmantes por lo que se precisa implementar el concepto estado del acuerdo siendo los inicialmente previstos: pendiente de revisión, validado, con incidencias, con incidencias subsanadas.

En fase de análisis y diseño se concretarán las condiciones de acceso a cada estado y perfil de usuario que puede hacer el cambio

Módulo de acuerdos – comunicaciones del órgano gestor

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Todos	Comunicaciones fehacientes por parte del órgano gestor		

Nota: En cualquier momento el órgano gestor podrá realizar comunicaciones fehacientes por comparecencia tanto a pymes como a proveedores de soluciones digitales partícipes de un acuerdo. Las comunicaciones pueden estar relacionadas tanto con la fase de firma del acuerdo como con la fase de justificación de la ayuda

Módulo de acuerdos – subsanación del acuerdo

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme / Proveedor de soluciones digitales	Subsanación del acuerdo por parte de la pyme y del proveedor de soluciones digitales	Con Autofirma para la firma del acuerdo por parte del representante de la pyme y del proveedor de soluciones digitales Con @firma para la comprobación de los certificados	Generación de los acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales

Nota: Los acuerdos no validados por el órgano gestor deberán de ser subsanados por los firmantes en los términos que se precise, p.e. firma del acuerdo por personas con poderes de representación

Módulo de acuerdos – renuncia al acuerdo por la pyme / proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme / Proveedor de soluciones digitales	Renuncia al acuerdo formalizado entre pyme y proveedor de soluciones digitales	Con Autofirma para la firma de la renuncia por parte del representante de la pyme o del proveedor de soluciones digitales Con @firma para la comprobación de los certificados	Generación del documento de renuncia por parte de la pyme / proveedor de soluciones digitales Controles del consumo del bono por parte de la pyme –contabilidad del bono / ayuda–
1	Órgano gestor	Gestión de renunciaciones		

Nota: La pyme o el proveedor de soluciones digitales podrán renunciar al acuerdo firmado

Módulo de acuerdos – consulta de acuerdos

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Todos	Búsqueda y consulta de acuerdos		

Nota: Los perfiles pyme y proveedor de soluciones digitales únicamente tendrán acceso a los acuerdos de los que son parte interesada

Los perfiles órgano gestor y auditoría externa tendrán acceso a todos los acuerdos

Se prevé la posibilidad de exportar la información (listados) para su tratamiento fuera de línea

Módulo de acuerdos – gestión de incidencias / conflictos pyme - Proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Pyme / Proveedor de soluciones digitales	Alta de incidencias / conflictos		

2	Órgano gestor / auditor externo	Consulta de incidencias / conflictos		
2	Órgano gestor	Gestión de incidencias / conflictos		

Nota: Los perfiles pyme y proveedor de soluciones digitales podrán informar de incidencias / conflictos con la otra parte que serán gestionados por el órgano gestor

Se prevé la normalización de los tipos de incidencias / conflictos

Módulo de acuerdos – panel de control

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor			

Nota: El órgano gestor necesitará de un cuadro de mando para el seguimiento de la actividad del módulo de acuerdos y del desempeño de los usuarios con perfil órgano gestor

Módulo de justificación – alta de la factura correspondiente a la implantación de la solución por el proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Alta de la factura tras la implantación de la solución de digitalización		<p>Auto registro de la factura en caso de formato FacturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO FacturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la documentación acreditativa del pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de la memoria de implantación</p>

Nota: La justificación de la ayuda se realizará por parte del proveedor de soluciones digitales, en dos momentos: una vez completada la implantación de la solución de digitalización y una vez finalizado el disfrute de los servicios contratados por la pyme durante 12 meses, mediante el registro en la plataforma de dos únicas facturas por los conceptos indicados

Tras la implantación de la solución, junto con la factura aportará:

- *La documentación acreditativa del pago de la parte no subvencionada por parte de la pyme*
- *La memoria de la implantación realizada en formato estandarizado (1 modelo de memoria por categoría de solución)*

Módulo de justificación – alta de la factura correspondiente a la finalización del servicio por el proveedor de soluciones digitales

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Proveedor de soluciones digitales	Alta de la factura tras la finalización del servicio		<p>Auto registro de la factura en caso de formato FacturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO FacturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la documentación acreditativa del pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de las evidencias aportadas</p>

Nota: La justificación de la ayuda se realizará por parte del proveedor de soluciones digitales, en dos momentos: una vez completada la implantación de la solución de digitalización y una vez finalizado el disfrute de los servicios contratados por la pyme durante 12 meses, mediante el registro en la plataforma de dos únicas facturas por los conceptos indicados

Tras la finalización del servicio, junto con la factura aportará:

- *La documentación acreditativa del pago de la parte no subvencionada por parte de la pyme*
- *Las evidencias documentales que se determinen por cada categoría de solución*

Módulo de justificación – aceptación de la justificación por la pyme

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Pyme	Conformidad con la justificación realizada por el proveedor		

Nota: La pyme deberá manifestar su conformidad con la justificación realizada por los proveedores de soluciones digitales en cada uno de los momentos establecidos (tras la implantación de la solución y tras la finalización de la prestación del servicio), lo que implica, además, la conformidad con los servicios prestados

Módulo de justificación – revisión y validación de la factura correspondiente a la implantación de la solución por el órgano gestor

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor	Revisión y validación de facturas tras la implantación de la solución de digitalización		<p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO facturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido del justificante de pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de la memoria de implantación</p>

Nota: La revisión de facturas puede dar lugar a subsanaciones por parte de los proveedores de soluciones digitales por lo que se precisa implementar el concepto estado de la factura siendo los inicialmente previstos: pendiente de aceptación pyme, pendiente de revisión, validada, con incidencias, con incidencias subsanadas.

En fase de análisis y diseño se concretarán las condiciones de acceso a cada estado y perfil de usuario que puede hacer el cambio

Módulo de justificación – revisión y validación de la factura correspondiente a la finalización del servicio por el órgano gestor

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor	Revisión y validación de facturas tras la finalización del servicio		Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO facturaE

				<p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido del justificante de pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de las evidencias aportadas</p>
--	--	--	--	--

Nota: La revisión de facturas puede dar lugar a subsanaciones por parte de los proveedores de soluciones digitales por lo que se precisa implementar el concepto estado de la factura siendo los inicialmente previstos: pendiente de aceptación pyme, pendiente de revisión, validada, con incidencias, con incidencias subsanadas.

En fase de análisis y diseño se concretarán las condiciones de acceso a cada estado y perfil de usuario que puede hacer el cambio

Módulo de justificación – subsanación de facturas correspondientes a la implantación de la solución

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Proveedor de soluciones digitales	Subsanación de facturas		<p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO facturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido del justificante de pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de la memoria de implantación</p>

Nota: Las facturas no validadas por el órgano gestor deberán de ser subsanadas por los proveedores de soluciones digitales en los términos que se precise, p.e. aportación de un nuevo justificante bancario o de una nueva memoria de implantación

Módulo de justificación – subsanación de facturas correspondientes a la finalización del servicio

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Proveedor de soluciones digitales	Subsanación de facturas		<p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido de la propia factura en caso de formatos NO facturaE</p> <p>Comprobación de la coherencia entre los datos de registro de la factura y el contenido del justificante de pago</p> <p>Comprobaciones referidas al formato y contenidos de las evidencias aportadas</p>

Nota: Las facturas no validadas por el órgano gestor deberán de ser subsanadas por los proveedores de soluciones digitales en los términos que se precise, p.e. aportación de un nuevo justificante bancario o de nuevas evidencias

Módulo de justificación – comprobación de requisitos previos al pago

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor	Comprobación de requisitos previos al pago	Con la Plataforma de Intermediación de Datos para la consulta del estado de situación respecto de las obligaciones con la AEAT y TGSS	

Nota: Con carácter previo al pago se debe comprobar el estado de situación respecto de las obligaciones con AEAT y TGSS

Módulo de justificación – pagos – generación de remesas

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor	Generación de remesas		

Nota: Tras la validación de la justificación por parte del órgano gestor, y con determinada periodicidad, se generarán remesas de pagos a proveedores de soluciones digitales

Módulo de justificación – pagos – envío de remesas

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
1	Órgano gestor	Envío de remesas a entidad pagadora	Con entidad pagadora	

Nota: El órgano gestor enviará a la entidad pagadora las órdenes de pago a proveedores de soluciones digitales

Módulo de justificación – pagos – conciliación de remesas

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor	Conciliación de remesas y pagos realizados	Con entidad pagadora	

Nota: El órgano gestor conciliará las órdenes de pago a proveedores de soluciones digitales con la información relativa a pagos realizados suministrada por la entidad pagadora

Módulo de justificación – panel de control

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor			

Nota: El órgano gestor necesitará de un cuadro de mando para el seguimiento de la actividad del módulo de justificación y del desempeño de los usuarios gestores

Módulo de certificación – pymes beneficiarias

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor	Generación información referida a pymes beneficiarias del Programa	Con los sistemas de información de las autoridades de gestión / control a través de canales habilitados al efecto	

Nota: Generación de información referida a pymes beneficiarias de las ayudas, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes.

Módulo de certificación – indicadores de ejecución

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor	Generación información referida a indicadores de ejecución del Programa	Con los sistemas de información de las autoridades de gestión / control a través de canales habilitados al efecto	

Nota: Generación de información referida a indicadores de ejecución, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes.

Módulo de certificación – ejecución financiera

Fase	Perfil usuario	Funcionalidades	Integraciones	Automatismos
2	Órgano gestor	Generación información referida a ejecución financiera del Programa	Con los sistemas de información de las autoridades de gestión / control a través de canales habilitados al efecto	

Nota: Generación de información referida ejecución financiera, en el formato que se establezca, para su comunicación a las autoridades de control correspondientes.

3.5. Volumetrías previstas

En función de los compromisos adquiridos con la Comisión Europea en el marco de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, las volumetrías de ayudas y acuerdos estimadas que deberán gestionarse a través de la plataforma de gestión y control son las siguientes:

AÑO	NÚMERO DE PYMES BENEFICIARIAS (AYUDAS)	NÚMERO MÁXIMO DE ACUERDOS
2022	100.000	400.000
2023	800.000	3.200.000
2024	100.000	400.000

Nota. Para el cálculo del número máximo de acuerdos que se gestionarán se estima que cada pyme beneficiaria de una ayuda en el Programa implantará un máximo de cuatro categorías de soluciones distintas. La justificación de cada proyecto de implantación se realizará mediante dos únicas facturas en el momento de la implantación de la solución y a la finalización del disfrute del servicio por parte de la pyme una vez transcurridos 12 meses desde la implantación

Dado que toda la gestión del consumo y justificación de las ayudas concedidas a las pymes debe de gestionarse a través de la plataforma objeto de la licitación, es fundamental tener en cuenta dichas estimaciones durante las fases de análisis, diseño y construcción, con especial atención: al diseño arquitectónico, al diseño del modelo de datos, al diseño/construcción de las capas Modelo y Controlador partiendo de la base de un diseño clásico siguiendo el patrón MVC, así como en la selección de los servicios de alojamiento que deben de prever la elasticidad necesaria para absorber toda la actividad y concurrencia que se produzcan en cada momento.

3.6. Integraciones previstas

Como ya se ha comentado, la plataforma de gestión y control del Programa formará parte de un ecosistema más amplio sistemas de información necesarios para la gestión del ciclo de vida completo del Programa, siendo necesaria su integración de cara a conseguir una gestión integral del mismo.

Adicionalmente, por la propia naturaleza de las funcionalidades previstas dentro de la plataforma, se hace precisa su integración con servicios a disposición de la Administración General del Estado que habilitan la comprobación de identidades digitales, la realización y verificación de firmas digitales o la comprobación del estado de situación respecto de las obligaciones con la AEAT y TGSS.

Inicialmente se identifican las siguientes integraciones con sistemas externos:

- Autofirma: para la firma digital de acuerdos entre pymes y proveedores y resto de actos de firma por parte de los distintos actores de la plataforma que se identifiquen en fase de análisis. A través de las interfaces habilitadas por Autofirma.
- Plataforma @firma: para la validación y tratamiento de certificados digitales utilizados por pymes y proveedores para el acceso a la plataforma. A través de las interfaces habilitadas por @firma
- Plataforma Cl@ve: para la identificación de pymes y proveedores mediante claves concertadas y firma digital en la nube. A través de las interfaces habilitadas por Cl@ve.
- Sede electrónica externa: en este caso se requiere de una integración bidireccional.

Desde la sede electrónica hacia la plataforma de gestión y control para el acceso por parte de ésta última a datos de pymes beneficiarias y ayudas concedidas en el ámbito del Programa y para el acceso a datos de proveedores adheridos al Programa y categorías de soluciones en las que están adheridos.

Desde la plataforma de gestión y control hacia la sede electrónica externa, para el suministro de información relativa a la gestión de acuerdos y justificaciones.

El modelo de integración previsto desde la sede electrónica hacia la plataforma de gestión y control es a nivel de “integración del dato” con una interfaz habilitada a través de un API de integración con HBase y estructuras de datos en formato JSON.

- Plataforma de Intermediación de Datos: para la consulta del estado de situación de pymes respecto de sus obligaciones con la AEAT y TGSS, así como para el consumo de otros servicios que se puedan precisar. A través de las interfaces habilitadas por la Plataforma de Intermediación de Datos.
- Entidad pagadora: para el envío de órdenes de pago de las ayudas tras las correspondientes justificaciones por parte de los proveedores de soluciones digitales y aceptación o conformidad por parte de las pymes, órdenes de reintegro, cuando se precisen, y conciliación entre órdenes de pago y pagos realizados por la entidad pagadora. A través de las interfaces que se habiliten desde dicha entidad pagadora.

3.7. Requisitos técnicos generales

La plataforma ofertada debe ajustarse obligatoriamente a los siguientes requisitos técnicos de carácter general:

- Plataforma en modalidad PaaS (Platform As A Service) incluyendo los entornos de preproducción y producción
- Desplegada en entornos de alta disponibilidad con todos sus componentes redundados

- Diseño modular que garantice la escalabilidad vertical, respecto del número de usuarios, y horizontal o funcional, respecto de la incorporación de nuevas funcionalidades o módulos, así como su mantenibilidad
- En caso de estar basada en productos desarrollados por terceros, comerciales o no, el ofertante debe tener la capacidad técnica y legal necesarias para modificar y extender su comportamiento ajustándolo a las necesidades del proyecto en todo momento en lo relativo a, y sin carácter limitativo, el comportamiento de: formularios electrónicos, flujos, permisos de usuarios, tratamiento documental, ...
- Capacidad de interoperabilidad con los sistemas externos descritos en el apartado 3.6 a través de las interfaces expuestas por dichos sistemas
- Habilita al órgano gestor la posibilidad de realizar comunicaciones fehacientes por comparecencia
- Habilita la presentación de escritos y documentos por las partes (pymes y proveedores de soluciones digitales) con acreditación fehaciente del momento en que se realizan y contenido de la presentación
- Habilita la obtención de justificantes referidos a las presentaciones o actos realizados por pymes y proveedores de soluciones digitales
- Habilita la obtención de copias auténticas de los documentos generados y mecanismos para la comprobación de su autenticidad
- Habilita la posibilidad de realizar subsanaciones sobre presentaciones realizadas previamente
- Control de accesos y seguridad del portal basada en perfiles de usuario y sistemas de permisos
- Posibilidad de ajustar los perfiles de usuarios para limitar su acceso a ciertos módulos de la plataforma, de cara a la organización de la actividad de gestión
- Posibilidad de disponer de perfiles de usuarios para la supervisión de la actividad de gestión desarrollada en la plataforma
- Trazabilidad / auditoría de las acciones relevantes realizadas sobre la plataforma por los distintos actores: quién, cuándo, qué...
- Provee un repositorio documental para la custodia de los documentos generados por la propia plataforma y de los que deban ser aportados por los distintos actores
- Interfaz de usuario basada en criterios de usabilidad, experiencia de usuario y adaptada a su consumo desde dispositivos móviles. Simplicidad de uso especialmente para el perfil pyme
- Diseño gráfico ajustado a la guía de estilo del Programa

- Garantía de funcionamiento con últimas versiones de navegadores más comunes y dispositivos móviles
- Tiempos de carga de las distintas pantallas ajustados a los estándares de usabilidad, permitiendo a los distintos perfiles de usuario del portal trabajar con ligereza

3.8. Automatismos

El elevado volumen de ayudas y acuerdos que se gestionarán a través de la plataforma obligan a plantear de inicio mecanismos de automatización de tareas en los procesos de revisión y verificación de acuerdos, revisión y verificación de la justificación, pagos a proveedores y control material de la actividad subvencionada que deben ser realizados por el órgano gestor.

En este sentido, y adicional a los automatismos que se prevén mediante la integración con sistemas externos descritos en el punto 3.6 “integraciones previstas”, el diseño de la plataforma se realizará bajo criterios de inclusión de controles en el registro de la información estructurada, como por ejemplo controles sobre fechas (caducidad de los bonos y de los acuerdos entre pyme y proveedor) o sobre los saldos del bono, y previendo el tratamiento automatizado de facturas y justificantes de pago (facturas en formato FacturaE; facturas y justificantes en formato PDF con carácter de original) y otros documentos electrónicos con estructuras estandarizadas como p.e. la memoria de memoria de suministro / implantación o las evidencias de actividad de la solución implantada.

En relación con los automatismos, se prevé la aplicación de técnicas de Robotic Process Automation con Inteligencia Artificial o Robotic Process Automation cognitivo y cualesquiera otras realizadas por los ofertantes que permitan conseguir el objetivo de sustituir cuantas más tareas de revisión humana sean posibles por procesos automáticos.

La automatización de procesos se considera desde un punto de vista amplio, pudiendo abarcar la interacción tanto con la propia plataforma objeto de la licitación como con sistemas externos con los que ésta se tiene que integrar.

Los robots desarrollados en el ámbito del proyecto se ejecutarán sobre las infraestructuras ofertadas por el adjudicatario (plataforma RPA como servicio), pudiendo aprovechar los servicios de alojamiento ofertados para la plataforma o tratarse de infraestructuras independientes de éstas. En todo caso los la Cámara de España no aportará ningún tipo de infraestructura para la ejecución de los robots.

3.9. Licencias

En el caso de que la propuesta técnica para la provisión de la plataforma de gestión y control requiera del uso de cualquier tipo de software o producto comercial, la oferta deberá incluir los costes de licenciamiento para toda la duración del contrato (5 años).

Las licencias ofertadas darán cobertura a los entornos de preproducción y producción, y con el dimensionamiento que se precise en cada momento durante toda la duración del contrato

en función del uso que se realice de la plataforma ajustado a las volúmetrías previstas y especificadas en el presente documento.

El licenciamiento abarcará a cualquier tipo de componente software licenciado incluido en la oferta, como, por ejemplo, y sin efectos limitativos, los siguientes:

- Software de virtualización
- Sistemas operativos
- Sistemas de gestión de bases de datos
- Servidores de aplicaciones
- Software BPM
- Gestión documental
- Software RPA
- Módulos OCR
- Módulos de tratamiento avanzado de documentos electrónicos
- Servicios de terceros incluidos en la oferta
- Cualquier otro tipo de componente software incluido en la oferta

El ofertante deberá detallar la relación de licencias incluidas en su oferta, así como las condiciones de licenciamiento (nombre “comercial” de la licencia, tipo de licencia, condiciones de licenciamiento, ...).

A la finalización del contrato las licencias incluidas en la oferta serán titularidad de la Cámara de España.

3.10. Alojamiento de la plataforma

Los ofertantes propondrán un servicio de alojamiento escalable que garantice la máxima disponibilidad de la plataforma y su óptimo funcionamiento a lo largo del contrato, teniendo en cuenta los volúmenes de datos, documentos y concurrencia de usuarios que se puedan extrapolar del número total de ayudas y acuerdos previstos, de los perfiles de usuarios del sistema y procesos definidos, así como de las características técnicas de la plataforma propuesta, y previendo, además, los necesarios márgenes de maniobra.

Los servicios de alojamiento incluyen todos los elementos de infraestructura tanto hardware como software necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma: servidores, switches, routers, balanceadores, cabinas de disco, líneas de comunicaciones, gestores de ancho de banda y QoS, firewalls, gestores de máquinas virtuales, máquinas virtuales, sistemas operativos, sistemas de gestión de bases de datos, gestor documental, servidores de aplicaciones, servidores Web, ..., su disponibilidad en formato 24x7x365, y con rendimiento óptimo en función de las condiciones de carga existentes en cada momento durante toda la duración del contrato.

Así mismo se incluyen los servicios de backup, monitorización y operación / administración de sistemas sobre los entornos de preproducción y producción en configuración de alta disponibilidad, y cualquier otro componente o servicio que resulte necesario, incluidos los trabajos de aprovisionamiento inicial.

Los servicios de alojamiento ofrecerán todas las garantías respecto del cumplimiento con los preceptos del RGPD y, en particular, evitarán cualquier tipo de transferencia internacional de datos fuera del Espacio Económico Europeo.

3.11. Descripción de los trabajos a desarrollar

3.11.1. Construcción de la plataforma

Los servicios a prestar son los necesarios para la construcción y provisión de la plataforma de tramitación para la gestión y control del Programa en base a los requerimientos establecidos en los puntos 3.1 a 3.10 del presente documento y los que se establezcan durante las fases de levantamiento de requisitos, incluyendo las fases de:

- Análisis (funcional y no funcional)
- Diseño técnico
- Prototipado
- Diseño gráfico, UX y UI
- Desarrollo
- Test
- Implantación

Ejecutadas en paralelo para los módulos de acuerdos de acuerdos entre pyme y proveedor de soluciones digitales y de justificación / liquidación de la ayuda y con el aprovisionamiento de los servicios de alojamiento.

En relación con el desarrollo de los trabajos de construcción de la plataforma, los ofertantes presentarán un plan de trabajo detallado que garantice la disponibilidad de los módulos de acuerdos y justificación / liquidación en las fechas establecidas, incluyendo la división en tareas, dependencias, organización del equipo de trabajo y asignación de recursos a tareas, la coordinación entre equipos de trabajo de ambos módulos y con la provisión de las infraestructuras de alojamiento.

3.11.2. Soporte post-implantación

En relación con el desarrollo de los trabajos de soporte post-implantación, se considera la asignación de un equipo de trabajo estable desde la puesta en producción de la plataforma y hasta la finalización del contrato.

Dicho equipo de trabajo contará con los perfiles necesarios 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 o de la necesidad de realizar adecuaciones sobre el planteamiento inicial.

Se prevén las siguientes categorías de trabajos dentro del servicio de soporte post-implantación:

- 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 que garantice su disponibilidad y rendimiento según el Acuerdo de Nivel de Servicio definido en “Tabla y condiciones Acuerdo Nivel de Servicio”.
- 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 “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	24 horas laborables	80<=x<100 x<80	2'5 5
Urgente ²	1 hora laborable	12 horas laborables	80<=x<100 x<80	2'5 5
Crítica ³	1 hora laborable	8 horas laborables	80<=x<100 x<80	5 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 5 incidencias.

2. Incidencias del entorno de producción, referidas a: la no disponibilidad, el funcionamiento erróneo o con un rendimiento insuficiente de alguna funcionalidad 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 3 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.

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

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 adjudicatario.

TS. Es el tiempo que transcurre desde que se detecta o notifica la incidencia hasta que la ésta queda resuelta.

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

El % de penalización se aplicará sobre el importe mensual del contrato referido a los servicios de soporte post-implantación directamente vinculado con los servicios de soporte operativo, preventivo y correctivo.

- Soporte adaptativo y evolutivo. Tiene por objeto dotar a la plataforma de nuevas características o funcionalidades y realizar adecuaciones sobre el planteamiento inicial. 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 para la actividad de soporte post-implantación 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 establecido:

Nº indicador	Indicador	Compromiso
1	Estimación de alcances por parte del adjudicatario, 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

3.11.3. Formato de la prestación de los servicios

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de estos trabajos, éste estará ubicado preferiblemente en las oficinas 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. A dichas reuniones asistirá el personal del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria que la Cámara de España estime necesario en cada momento.

En el caso de las reuniones en las oficinas de la Cámara de España la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por los desplazamientos que resulten necesarios.

Horario de trabajo: En relación con los servicios de construcción de la plataforma, al tratarse de trabajos que se pueden planificar en base a alcances establecidos y a plazos de entrega comprometidos, no se requiere un horario específico de prestación de servicio.

En relación con los servicios de soporte post-implantación, el equipo de trabajo estable 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 6 “Equipo de trabajo”

4. CERTIFICACIONES

La criticidad existente en relación con la disponibilidad de la plataforma, y con la seguridad de la información gestionada, requiere que los ofertantes deban acreditar estar en disposición de las siguientes certificaciones:

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas
- ISO 15504-SPICE: Modelo de Madurez de Ingeniería del Software Nivel 3 o superior, o certificación equivalente (siendo válido el CMMI-DEV v1.3 o superior) o equivalente,

o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas

Específicamente, y en relación con los servicios de alojamiento:

- ISO 20000: Gestión de la Calidad en los Servicios de IT o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas
- ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas
- Esquema Nacional de Seguridad, categoría MEDIA o superior o equivalente, o declaración responsable sobre el cumplimiento de medidas acorde con dichos estándares con desglose de las mismas

5. 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:

- 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)

6. EQUIPO DE TRABAJO

6.1. Perfiles y dimensionamiento

El licitador deberá proponer un equipo de trabajo inicial para las fases de construcción de la plataforma y de soporte post-implantación, formado por cuantos integrantes y porcentaje de dedicación estime adecuados para que la ejecución de los trabajos descritos cumpla los objetivos y plazos establecidos.

Ambos equipos de trabajo se podrán 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 establecidos en el punto 2 “Duración” del presente documento durante la fase de construcción y los que se puedan establecer durante la fase de soporte post-implantación.

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

- Revisión conjunta y aprobación por parte de la Cámara de España del plan de trabajo previsto a corto plazo –Sprint– (p.e. en periodos de 3 o 4 semanas de común acuerdo entre las partes)
- Propuesta por parte del adjudicatario de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados a corto plazo –Sprint–
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España para el siguiente periodo –Sprint–
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales (partes horarios) que justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno los integrantes del equipo de trabajo

El formato para la gestión del equipo de trabajo adscrito al proyecto durante la fase de soporte post-implantación 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 3 o 4 meses de común acuerdo entre las partes)
- Propuesta por parte del adjudicatario 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 adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales (partes horarios) 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 tarifas por perfil especificadas en su oferta económica.

El ofertante presentará, junto con el resto de elementos de la propuesta necesarios para su valoración por parte de la Cámara de España, su propuesta de composición del equipo de trabajo sobre el que aplicará el mecanismo de gestión descrito en esta misma sección, junto con sus currículos académicos y profesionales, debiendo ajustarse a los requerimientos mínimos indicados en el presente pliego.

Las distintas categorías profesionales exigidas por la Cámara de España, el número de perfiles mínimo exigido, 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
1	CF	Consultor funcional	Al menos 4 años de experiencia como consultor funcional en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con la tecnología ofertada
10	AP	Analista programador	Al menos 4 años de experiencia como analista programador en proyectos de implantación y soporte de plataformas de oficina virtual / sede electrónica y tramitación de expedientes administrativos con la tecnología ofertada
4	APR	Analista programador RPA	Al menos 4 años de experiencia como analista programador en proyectos de automatización de procesos con tecnologías RPA
1	ARQ	Arquitecto software	Al menos 4 años de experiencia como arquitecto software en proyectos diseño arquitectónico de plataformas con la tecnología ofertada

1	DBA	Analista de Base de Datos / DBA	Al menos 4 años de experiencia en administración y explotación de bases de datos con la tecnología ofertada 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 consideradas por el Cámara de España para la prestación de los servicios solicitados

Las dedicaciones máximas estimadas por perfil durante los 5 años de duración del contrato son las que figuran en la tabla siguiente. No obstante, se trata tan solo de distribuciones tentativas, utilizadas para el cálculo del presupuesto de licitación, y que serán ajustadas a la realidad del desarrollo del proyecto en fase de ejecución, no existiendo compromiso alguno de consumo mínimo garantizado por parte de la Cámara de España ni a nivel global ni por perfil, y con la única limitación de no poder superar en ningún caso el importe total ofertado por el adjudicatario.

Categoría profesional	Año 1 (Nº horas)	Año 2 (Nº horas)	Año 3 (Nº horas)	Año 4 (Nº horas)	Año 5 (Nº horas)
Jefe de proyecto	1.760	1.760	1.760	1.760	1.760
Consultor funcional	1.760	440	440	440	440
Analista programador / Analista programador RPA	17.600	8.800	8.800	8.800	5.280
Arquitecto software	640	-	-	-	-
Analista de Base de Datos / DBA	1.760	880	880	880	880
Diseñador gráfico	320	176	176	176	176

Consultor UX/UI	320	176	176	176	176
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----

Dedicaciones máximas estimadas por perfil

6.2. 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 la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del adjudicatario 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

6.3. 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 licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante 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 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

7. 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 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.

Durante los primeros meses del contrato se prevé un mínimo de una reunión semanal entre los equipos de proyecto del adjudicatario y de la Cámara de España al objeto de analizar el grado de avance, posibles desviaciones y riesgos, y adoptar las medidas oportunas para lograr los objetivos temporales fijados.

8. 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 adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en la documentación y productos entregados que le sean imputables.