

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE AL CONTROL Y TRAMITACIÓN DE LAS AYUDAS CONCEDIDAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA KIT DIGITAL, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA-NEXTGENERATIONEU**

**EXPEDIENTE 7/2026**

## **CAPITULO 1. GENERAL**

### **1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria es permitir la selección de la empresa que prestará los servicios de soporte al control y tramitación de las ayudas concedidas en el marco del Programa Kit Digital (en adelante, los "Servicios").

Los Servicios serán prestados de conformidad con las exigencias previstas para las entidades colaboradoras en la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en adelante la "Orden de Bases del Programa".

Asimismo, se considerarán las modificaciones introducidas mediante las órdenes de modificación correspondientes, específicamente: la Orden ETD/734/2022, de 26 de julio; la Orden ETD/739/2023, de 20 de junio; la Orden TDF/435/2024, de 9 de mayo; y la Orden TDF/240/2025, de 1 de marzo.

Además, este servicio se prestará de acuerdo con los criterios expresados en las diferentes instrucciones, manuales, guías, procedimientos, planes de control y demás instrumentos que se desarrollen por Red.es, Cámara de España y/o el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que formarán, en cada momento, parte de los requerimientos técnicos aplicables a esta licitación.

#### **1.1. Funcionamiento básico del Programa Kit Digital**

Sin perjuicio de lo indicado en la Orden de Bases del Programa 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 efectúa con la entrega de la subvención en forma de un "bono digital" que el beneficiario debe emplear en la contratación de una o varias soluciones de digitalización, de las disponibles en el Catálogo de Soluciones de Digitalización del Programa, recogido en el Anexo IV de la Orden de Bases del Programa.

Para ello, deberá firmar 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.

## **1.2. Objeto de la prestación**

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de soporte que dé apoyo en el control de las ayudas concedidas 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 revisión y validación de los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización que suscriban los Beneficiarios con los Agentes Digitalizadores.
- Apoyo material en las tareas relacionadas con la verificación de la justificación de las ayudas realizada por los Agentes Digitalizadores.
- Apoyo material en las tareas relacionadas con las propuestas de pago de las ayudas.
- Apoyo material en la elaboración e instrucción de expedientes de minoradas, pérdida del derecho al cobro y reintegro de las ayudas.

- Apoyo material en la elaboración e instrucción de los expedientes de renuncia y desistimiento.
- Apoyo en la asistencia a usuarios en lo que respecta a realizar aclaraciones sobre los trámites del Programa que corresponda.

### **1.3. Lugar de ejecución**

Los servicios se prestarán en las oficinas del adjudicatario, a no ser que por circunstancias extraordinarias deban llevarse a cabo en la sede de la Cámara de Gran Canaria.

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 Gran Canaria, deban de celebrarse presencialmente, lo serán en las oficinas de la propia Cámara. A dichas reuniones asistirá el personal del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria que la Cámara de Gran Canaria estime necesario en cada momento.

### **1.4. Asignación de expedientes y seguimiento de tareas**

La Cámara asignará un listado de números de expediente clasificados por tipo de trámite que el adjudicatario realizará, con el fin de que puedan acceder a la plataforma de tramitación del Kit Digital.

Cada vez que el adjudicatario haga un trámite tendrá que incluirlo en un documento de seguimiento interno, que será compartido a través de MS Teams.

Una vez el expediente haya sido tramitado y se pueda dar como “cerrado” por parte de Red.es, atendiendo a la Cuenta Justificativa de la plataforma de tramitación, la empresa adjudicataria podrá pasarlo al cobro.

La Cámara podrá asignar tipos de trámites en función a la volumetría real de los expedientes, en caso de que no se cumplieran las estimaciones, y siempre que no se supere el precio máximo del contrato.

## **CAPÍTULO II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

### **2.- REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES**

En este apartado se detallan las características técnicas mínimas de los Servicios 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 de los Servicios siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

**2.1.** Los diferentes procedimientos y actividades, trámites, tareas, requisitos y documentación relativa a los Servicios han de desarrollarse, además de en consonancia con la metodología y las instrucciones de la Cámara de Gran Canaria y bajo el marco normativo correspondiente que, sin carácter exhaustivo, está formado por las siguientes normas (según sean, en su caso, modificadas en cada momento):

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones ("Ley 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.
- El Convenio RED.ES- Cámara España y el Convenio 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). Asimismo, se considerarán las modificaciones introducidas mediante las órdenes de

modificación correspondientes, específicamente la Orden ETD/734/2022, de 26 de julio; la Orden ETD/739/2023, de 20 de junio; la Orden TDF/435/2024, de 9 de mayo; y la Orden TDF/240/2025, de 1 de marzo. También se tendrán en consideración las distintas 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, Red.es y la Cámara de España en materia de ejecución, seguimiento, pago de las ayudas, información y publicidad, justificación y control del gasto y cualesquiera otras que resulten de aplicación.

**2.2.** El adjudicatario asumirá las recomendaciones e instrucciones dadas por Red.es y la Cámara de España respecto de los plazos en la ejecución de los trabajos y los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

**2.3.** 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 el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El adjudicatario deberá proveer toda la infraestructura, equipamiento y software necesarios para su desarrollo, implementación, puesta en producción, soporte, mantenimiento y administración, y funcionarán en modo servicio fuera de los sistemas de la Cámara de Gran Canaria.

**2.4.** Sin perjuicio de lo anterior, para prestar los servicios el adjudicatario utilizará la Plataforma de tramitación para la gestión y control del Programa que ha desarrollado a tal efecto la Cámara de España en el marco del convenio de colaboración con Red.es, en la cual se encontrará toda la documentación a revisar, así como los mecanismos para llevar a cabo las notificaciones y comunicaciones con los interesados, de modo que toda la información quede vinculada a los expedientes de dicha Plataforma y se puedan realizar labores de auditoría y seguimiento sobre la misma (en adelante la "Plataforma de Tramitación" o la "Plataforma").

**2.5.** La Plataforma automatizará al máximo todas las actividades y verificará de manera automática toda la información posible. No obstante, el adjudicatario deberá llevar a cabo de manera manual aquellas actividades que no sea posible automatizar, así como realizar las verificaciones manuales que sean necesarias sobre aquellos aspectos que no puedan ser verificados automáticamente, o cuando no estén disponibles, temporalmente o no, en la Plataforma.

**2.6.** El adjudicatario estará obligado a utilizar la Plataforma de Tramitación para el intercambio electrónico de los datos y documentos pertinentes para la ejecución de los Servicios. Para ello, se compromete a conocer toda la

documentación explicativa, manuales, guías, etc. que le sea facilitada por la Cámara de Gran Canaria.

**2.7.** El adjudicatario no podrá encontrarse en ninguna de las situaciones enumeradas en los apartados 2 y 3 del artículo 13 de la Ley de Subvenciones.

### **3.- REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO**

A continuación, se detallan de forma no exhaustiva las tareas que el adjudicatario deberá llevar a cabo en el ámbito de los Servicios:

#### **3.1. Apoyo material en las tareas relacionadas con la revisión y validación de los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización**

El adjudicatario del presente procedimiento proporcionará el servicio de soporte material y apoyo técnico para la revisión y validación de los Acuerdos que se suscriban entre los Beneficiarios y los Agentes Digitalizadores adheridos, de conformidad con lo establecido en la Orden de Bases del Programa y en sus diferentes convocatorias, y de acuerdo con las siguientes consideraciones.

Los acuerdos seguirán el modelo establecido en la correspondiente convocatoria, según el formulario implementado al efecto en la Plataforma de Tramitación e incluirá todas las condiciones establecidas en la misma y en la Orden de Bases.

##### **3.1.1. Comprobación manual de los datos identificativos y las firmas de las partes.**

Se deberá realizar la comprobación de los representantes que firman el Acuerdo, tanto por parte del Beneficiario como del Agente Digitalizador, así como de sus apoderamientos, en el caso de que éste se haya formalizado por representantes no comprobados previamente por la entidad concedente de la ayuda en la fase de concesión o en el caso de que la consulta automática al Consejo General de Notarios no devuelva una respuesta satisfactoria.

##### **3.1.2. Solicitud de subsanación de Acuerdos**

En caso de que exista alguna incidencia con las firmas o los poderes de los firmantes del Acuerdo, se deberá proceder a su subsanación. Para ello, el adjudicatario deberá cumplimentar la información necesaria para elaborar el requerimiento de subsanación y enviar las notificaciones y comunicaciones correspondientes a las partes.

Tanto el aporte de información para la elaboración del requerimiento de subsanación como el envío de las notificaciones y comunicaciones se realizará a través de la Plataforma de Tramitación.

Una vez transcurrido el plazo de subsanación concedido, el adjudicatario verificará la documentación o correcciones aportadas por el Agente



Digitalizador y/o el Beneficiario, y valorará su idoneidad a los efectos de determinar si el Acuerdo ha quedado válidamente formalizado.

### **3.2. Apoyo material en las tareas relacionadas con la verificación de la justificación de las ayudas realizada por los Agentes Digitalizadores.**

El adjudicatario realizará la verificación de las cuentas justificativas presentadas por el Agente Digitalizador, en nombre del Beneficiario, para cada uno de los Acuerdos. Deberá verificar el cumplimiento tanto de los requisitos y obligaciones establecidos en la Orden de Bases, en la correspondiente convocatoria y en la resolución de concesión, como de los que se indican a continuación.

La justificación de la fase I, correspondiente a la implantación de la solución, comprenderá el aporte de la cuenta justificativa compuesta por la siguiente información:

- La memoria técnica correspondiente a la implantación realizada, que consistirá en un formulario web y que incluirá el detalle técnico y funcional de las soluciones instaladas y prestadas en la primera fase y sus costes, y la acreditación del cumplimiento de la actividad subvencionada, según los requisitos que se establecen en el Catálogo de Soluciones de Digitalización del Programa y en la Convocatoria. En su caso, este formulario incluirá la relación de las mejoras funcionales implantadas, para certificación por parte del Agente Digitalizador, cuando resulten de sustituir a las soluciones ya adoptadas por el beneficiario.
- Las evidencias de la implantación que, por cada categoría de digitalización, se establezcan en las convocatorias. Asimismo, se incluirán, en su caso, las evidencias correspondientes al cumplimiento de las obligaciones de publicidad, según las categorías de digitalización que lo requieran y según se especifique en las convocatorias.
- La factura correspondiente al 100% del importe de la solución de digitalización contratada asociada al correspondiente Acuerdo, en formato Facturae, que deberá incluir la siguiente información, además de la que se establezca en las convocatorias:
  - o Indicación del número de referencia del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización.
  - o Indicación expresa de la Solución de Digitalización adoptada y el periodo de la prestación de la misma.
  - o Indicación expresa de la cuantía correspondiente a la subvención concedida al Beneficiario al amparo del Programa Kit Digital.
  - o Indicación expresa de que ha sido "Financiado por el Programa Kit Digital, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia España- Next Generation EU".
- El justificante de abono por parte del Beneficiario de la totalidad de la factura, exceptuando el importe de la ayuda correspondiente al Acuerdo, donde aparezca, además, la fecha valor del ingreso.

- La conformidad expresa del Beneficiario, a través del formulario web de justificación, de las soluciones instaladas y prestadas.
- Declaración responsable del Beneficiario de no haber recibido ninguna otra subvención, ayuda, ingreso o recurso, para el mismo gasto subvencionable del Acuerdo, procedentes de cualquier Administración o entes públicos o privados nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales.
- Declaración expresa del Agente Digitalizador Adherido de que el coste de la solución de digitalización objeto del Acuerdo en ningún caso es superior al valor de mercado, de conformidad con el artículo 19.3 de la Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre. En particular, que no se ha producido un incremento de costes no justificado en la solución de digitalización objeto del Acuerdo respecto de los que esa misma solución venía soportando en su comercialización en el mercado con anterioridad a obtener la condición de Agente Digitalizador Adherido, ni que se comercialice la solución de digitalización objeto de este Acuerdo con costes inferiores para clientes que no tengan la condición de beneficiarios.

La justificación de la fase II, correspondiente a la finalización de la prestación del servicio, comprenderá el aporte de la cuenta justificativa compuesta por:

- La memoria técnica correspondiente a la prestación del servicio durante el periodo subvencionado, que consistirá en un formulario web y que incluirá el detalle técnico y funcional de las soluciones instaladas y prestadas en la segunda fase y sus costes, y la acreditación del cumplimiento de la actividad subvencionada, según los requisitos que se establecen en el Catálogo de Soluciones de Digitalización del Programa y en la Convocatoria. En su caso, este formulario incluirá la relación de las mejoras funcionales implantadas, para certificación por parte del Agente Digitalizador, cuando resulten de sustituir a las soluciones ya adoptadas por el Beneficiario.
- Las evidencias de la prestación del servicio que, por cada categoría de digitalización, se establezcan en las convocatorias. Así mismo, se incluirán, en su caso, las evidencias correspondientes al cumplimiento de las obligaciones de publicidad, según las categorías de digitalización que lo requieran y según se especifique en las convocatorias.
- La conformidad expresa del Beneficiario de la prestación del servicio por parte del Agente Digitalizador. Esta conformidad será realizada por el Beneficiario a través del formulario web de justificación.
- Declaración responsable del Beneficiario de no haber recibido ninguna otra subvención, ayuda, ingreso o recurso, para el mismo gasto subvencionable del Acuerdo, procedentes de cualquier Administración



o entes públicos o privados nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales.

### **3.2.1. Comprobación administrativa y verificación de la documentación de la cuenta justificativa**

#### **3.2.1.1. Fase I. Implantación. Verificación de la siguiente documentación:**

- Información contenida en el formulario web de justificación, correspondiente a la memoria técnica.
- El justificante de abono por parte del Beneficiario de la totalidad de la factura, exceptuando el importe de la ayuda correspondiente al Acuerdo, donde aparezca, además, la fecha valor del ingreso.
- Las evidencias de la implantación, que deberán ser acordes a los modelos y contenidos que se establezcan por cada Categoría de Solución.
- En su caso, las evidencias acerca del cumplimiento de las obligaciones de publicidad. Se deberá comprobar que se ha incluido:
  - o El emblema de la Unión Europea.
  - o Una declaración de financiación adecuada que indique «financiado por la Unión Europea-Next Generation EU».
  - o El logo del Plan de Recuperación.

#### **3.2.1.2 Fase II. Mantenimiento. Verificación de la siguiente documentación:**

- Información contenida en el formulario web de justificación, correspondiente a la memoria técnica.
- Las evidencias de la prestación del servicio, que deberán ser acordes a los modelos y contenidos que se establezcan por cada categoría de solución.
- En caso de que la categoría de solución lo requiera expresamente, las evidencias acerca del cumplimiento de las obligaciones de publicidad. Se deberá comprobar que se ha incluido:
  - o El emblema de la Unión Europea.
  - o Una declaración de financiación adecuada que indique «financiado por la Unión Europea-Next Generation EU».
  - o El logo del Plan de Recuperación.

#### **3.2.1.3 Subsanación de las evidencias de justificación de Fase I y Fase II**

En caso de que sea necesario realizar requerimientos de subsanación o requerimientos de documentación adicional (RDA), el adjudicatario deberá cumplimentar la información necesaria para su elaboración y enviar las

notificaciones y comunicaciones correspondientes tantas veces como sea necesario.

Tanto el aporte de información para la elaboración del requerimiento de subsanación como el envío de las notificaciones y comunicaciones se realizará a través de la Plataforma de Tramitación.

Una vez transcurrido el plazo de subsanación concedido, el adjudicatario verificará la documentación o correcciones aportadas por el Agente Digitalizador y/o el Beneficiario, y valorará su idoneidad a los efectos de determinar si la justificación del Acuerdo ha quedado válidamente realizada.

### **3.2.2. Comprobación material de las ayudas.**

El adjudicatario comprobará que se ha prestado en su totalidad la Solución Digital según lo establecido en el Acuerdo.

#### **3.2.2.1. Comprobación de la realidad del gasto.**

La comprobación de la realidad del gasto se realizará de acuerdo con las guías de comprobación establecidas por cada categoría de solución, que establecerán el alcance de la lista de comprobación de las exigencias mínimas establecidas en la Orden de Bases.

#### **3.2.2.2. Subsanación de la comprobación material de las ayudas.**

En caso de que sea necesario requerimiento de subsanación por deficiencias encontradas en la comprobación material de las ayudas, el adjudicatario deberá cumplimentar la información necesaria para su elaboración y enviar las notificaciones y comunicaciones correspondientes.

Tanto el aporte de información para la elaboración del requerimiento de subsanación como el envío de las notificaciones y comunicaciones se realizará a través de la Plataforma de Tramitación.

Una vez transcurrido el plazo de subsanación concedido, el adjudicatario verificará la documentación o correcciones aportadas por el Agente Digitalizador y/o el Beneficiario, y valorará su idoneidad a los efectos de determinar si la justificación del Acuerdo ha quedado válidamente realizada.

### **3.2.3. Cierre del procedimiento**

En caso de que la justificación haya sido satisfactoria, el adjudicatario deberá iniciar el procedimiento de propuesta de pago descrito en el punto 3.3.1.

En aquellos casos en los que la justificación presente defectos tras la revisión del requerimiento de subsanación, el adjudicatario deberá iniciar el procedimiento de pérdida de derecho de cobro y, en su caso, de reintegro, descritos en el punto 3.4.

### **3.3. Apoyo material en las tareas relacionadas con las propuestas de pago de las ayudas**

Para la elaboración de la propuesta de pago de las ayudas, el adjudicatario llevará a cabo las actuaciones que se detallan a continuación:

#### **3.3.1. Propuesta de pago de la ayuda**

El adjudicatario elevará a la Cámara de Gran Canaria el listado de Acuerdos que cumplen los requisitos necesarios para los que puede procederse al pago para cada fase de prestación.

A través de la Plataforma de Tramitación se elaborará la correspondiente propuesta de pago, que será facilitada a la entidad concedente de la ayuda, y que incluirá toda la documentación de soporte relativa a los Acuerdos con los resultados de las comprobaciones realizadas para asegurar la justificación de la ayuda, según lo establecido en la Orden de Bases.

### **3.4 Apoyo material en la elaboración e instrucción de expedientes de reintegro, de pérdida del derecho al cobro de las ayudas**

Para la instrucción de estos expedientes, se contará con la colaboración del adjudicatario, quien cuando detecte incumplimientos que conlleven una minoración del importe de la ayuda o la pérdida de derecho de cobro y, en su caso, el reintegro correspondiente, en base al listado de supuestos tipificados que serán los previstos en la Orden de Bases y en la Ley de Subvenciones, realizará las actuaciones que se indican en este apartado.

#### **3.4.1. Identificación de la existencia de los incumplimientos y propuesta de inicio del procedimiento**

Como resultado de las comprobaciones realizadas por el adjudicatario, se obtendrá el detalle de los incumplimientos identificados que conlleven la apertura de un expediente relativo a la pérdida de derecho de cobro y, en su caso, el procedimiento de reintegro correspondiente. Para cada uno de los incumplimientos, el adjudicatario deberá elaborar un informe, a través de un formulario de la Plataforma de Tramitación, en el que se recojan las conclusiones a las que se ha llegado y las causas de pérdida de derecho de cobro y de reintegro en su caso.

#### **3.4.2. Apertura de expediente de pérdida de derecho de cobro (y reintegro)**

Una vez que la entidad concedente de la ayuda establezca su conformidad con el inicio del procedimiento en base al informe elaborado, se deberá completar a través de la Plataforma de Tramitación de la Cámara de España, en base a plantillas preestablecidas, la resolución de inicio del procedimiento de pérdida de derecho de cobro y, en su caso, el inicio del procedimiento de reintegro frente al Beneficiario en virtud de lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 42 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en los artículos 89 y 94 del Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que

se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones para su instrucción por el órgano concedente.

Una vez firmada la resolución de inicio del procedimiento por parte del órgano concedente, se notificará dicha resolución al Beneficiario a través de la Plataforma de Tramitación.

### **3.4.3. Gestión y/o traslado de las alegaciones**

En virtud de lo dispuesto en el artículo 94 del Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, aprobado por el Real Decreto 887/2006, se concederá al Beneficiario, un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la resolución de inicio del procedimiento, para que remita, a través de la Plataforma de Tramitación, las alegaciones o documentación que considere pertinentes a dicho procedimiento.

El adjudicatario será responsable de realizar la valoración de las alegaciones, siempre y cuando el Beneficiario la presente dentro del plazo establecido, y establecerá su idoneidad o bien optará por no tener en cuenta dichas alegaciones.

Una vez realizada la valoración, a través del formulario correspondiente de la Plataforma de Tramitación, e incluyendo, en su caso, el importe de reintegro (sin los intereses de demora), se elevará al órgano concedente de las ayudas para su validación.

### **3.4.4. Resolución**

Una vez revisada por el órgano concedente de las ayudas la valoración de las alegaciones, se deberá elevar, a través de la Plataforma de Tramitación, la propuesta de resolución, para su validación y firma.

Esta propuesta de resolución incluirá las obligaciones incumplidas, la causa de reintegro que concurre, y el importe de la ayuda a reintegrar, en su caso, la carta de pago con el importe a pagar por el Beneficiario más los intereses de demora correspondientes, en virtud del artículo 37.1 b) y 38.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre.

## **3.5. Apoyo material en la elaboración e instrucción de los expedientes de renuncia y desistimiento**

La instrucción y toma de razón de las renunciaciones y los desistimientos serán tramitadas por el órgano concedente.

La Plataforma de Tramitación habilitará un formulario en el que el beneficiario podrá realizar la solicitud de desistimiento o renuncia.

El adjudicatario dispondrá de 10 días hábiles para realizar las comprobaciones pertinentes de la conformidad de la información introducida con lo estipulado en la convocatoria y/o en la Orden de Bases y realizará y elevará al órgano

concedente de las ayudas, a través de la Plataforma de Tramitación, la propuesta de aceptación/rechazo de la renuncia.

### **3.6. Apoyo en la asistencia a usuarios en lo que respecta a realizar aclaraciones sobre los trámites del Programa que corresponda.**

#### **3.6.1. Apoyo para la resolución de consultas sobre expedientes de tramitación**

La Cámara de España realiza las labores de nivel 2 correspondientes al Centro de Atención a Usuarios (para Beneficiarios y Agentes Digitalizadores) atendiendo las incidencias o aclaraciones que le corresponden y que no puede resolver Red.es desde el nivel 1 de atención.

En este sentido, para que la Cámara de España pueda dar respuesta a Red.es de las incidencias que le sean escaladas desde el nivel 1 de atención, es posible que sea necesaria la aportación de aclaraciones o el avance del estado de algún trámite por parte de la entidad cameral, en relación con los expedientes que gestiona.

En este caso, desde la Cámara de España se podrá requerir a la Cámara de Gran Canaria la aportación en tiempo y forma de las aclaraciones o de la actuación necesaria sobre los trámites que corresponda. Por lo tanto, el adjudicatario se compromete a aportar las correspondientes aclaraciones sobre los tramites gestionados cumpliendo con los requisitos establecidos.

Para esta labor se utilizará el canal que a tal efecto determine la Cámara de España.

#### **3.6.2. Apoyo en la organización e impartición de sesiones informativas para Agentes Digitalizadores Adheridos**

Periódicamente se llevarán a cabo acciones informativas para Agentes Digitalizadores Adheridos que justifiquen expedientes de nuestra demarcación. Estas acciones tienen como objetivo proporcionar información sobre el proceso de justificación y subsanación de expedientes, así como aclarar cualquier duda de estos agentes relacionada con las distintas fases de justificación.

El adjudicatario se compromete a facilitar toda la información necesaria para la correcta realización de estas sesiones, así como a asignar, previa planificación, los perfiles necesarios para que participen en ellas.

## **4.- VOLUMETRÍAS ESTIMADAS**

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 estimadas de Acuerdos que podrán gestionarse en cada fase de la prestación de los Servicios en nuestra demarcación son las siguientes:

## ESTIMACIÓN NÚMERO TOTAL DE ACUERDOS POR TRAMITAR: 3.900 ACUERDOS

| ESTIMACIÓN DE NÚMERO DE TRÁMITES A REALIZAR |  |                      |                          |
|---|--|----------------------|--------------------------|
| TRÁMITE                                     | SUBTRÁMITE   | % ACUERDOS ESTIMADOS | NÚMERO TOTAL DE TRÁMITES |
| Validación manual de acuerdos               | Validación manual de los Acuerdos firmados                                   | 0,6%                 | 23                       |
| Justificación Fase I                        | Revisión Administrativa (JF1)  | 100,0%               | 3.900                    |
|   | Subsanación (JF1)  | 45,0%                | 1.755                    |
|   | RDA (JF1)  | 35,0%                | 1.365                    |
| Justificación Fase II                       | Revisión Administrativa - Sin modificaciones de requisitos funcionales (JF2) | 85,0%                | 3.315                    |
|   | Revisión Administrativa - Con modificaciones de requisitos funcionales (JF2) | 15,0%                | 585                      |
|   | Subsanación (JF2)  | 45,0%                | 1.755                    |
|   | RDA (JF2)  | 20,0%                | 780                      |
| Desistimientos                              | Desistimientos   | 7,0%                 | 273                      |
| Renuncias                                   | Renuncias sin acuerdos   | 1,5%                 | 59                       |
|   | Renuncias con acuerdos   | 5,5%                 | 215                      |
| Perdidas de Derecho a Cobro (PDC)           | PDC Integral   | 25,0%                | 975                      |
|   | PDC Minorada   | 15,0%                | 585                      |

Las estimaciones indicadas en este pliego se incluyen a efectos meramente informativos, estando sujetas a las variaciones que resulten necesarias para una correcta ejecución de los trabajos conforme a las necesidades reales del servicio.

### 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

A fin de garantizar la prestación de servicios de calidad por parte del adjudicatario acorde a las demandas del Programa Kit Digital, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS):

| ACTUACIÓN   | PLAZO MÁXIMO DE TRAMITACIÓN | INICIO DEL PLAZO                          |
|---|-----------------------------|---|
| Revisión de las Justificaciones de Acuerdos                 | 25 días naturales           | Desde la presentación de la justificación |
| Subsanaciones y requerimientos adicionales de documentación | 20 días naturales           | Desde la presentación de la documentación |



|                     |                    |   |
|---------------------|--------------------|---|
| Atención a usuarios | 24 horas laborales | Desde la fecha de escalado al adjudicatario |
|---------------------|--------------------|---|

## 6.- REQUISITOS DE EJECUCIÓN

### 6.1. Equipo de trabajo

#### 6.1.1. Perfiles y dimensionamiento

El adjudicatario adscribirá los medios personales para la prestación de los Servicios.

Todas las personas que intervengan en los Servicios presentarán su CV que deberá responder a los perfiles previstos en este PPT y una declaración de ausencia de conflicto de interés, comprometiéndose a mantenerla actualizada en el caso de que se modifique su declaración con respecto a la declaración original, motivo que les impedirá participar en el procedimiento, todo ello sin perjuicio del sometimiento a la normativa prevista en el presente Pliego.

Con carácter previo al comienzo de la ejecución de los Servicios, el adjudicatario facilitará a la Cámara de Gran Canaria la información necesaria para poder dar de alta en la Plataforma de Tramitación a las diferentes personas que procederán a ejecutar los Servicios objeto de este contrato.

Todas las personas que estén dadas de altas con un usuario y contraseña en la Plataforma de Tramitación se comprometen a usar dicha acreditación solamente para la prestación de los Servicios y a cumplir fielmente con su misión cumpliendo en todo momento las obligaciones de confidencialidad previstas en el pliego administrativo.

Para la prestación de los Servicios objeto del presente procedimiento de licitación, el adjudicatario se compromete a destinar los medios humanos en el número necesario, adecuado a la dimensión y contenido del proyecto, contemplando al menos los perfiles requeridos que se indican a continuación, que deberán cumplir los siguientes requisitos de cualificación y experiencia:

#### **Perfil 1: Director - Coordinador.**

Se requerirá un (1) Director - Coordinador que cuente con los siguientes requisitos:

Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior con experiencia general en auditoría mínima de 15 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
- Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años

- Análisis, definición, coordinación y supervisión de trabajos, así como dirección, planificación y gestión de los recursos humanos y técnicos disponibles, con formación, conocimiento y experiencia profesional en trabajos de verificación de Ayudas y Subvenciones de programas financiados con fondos europeos: 8 años

## **Perfil 2: Supervisor.**

Se requerirá un (1) supervisor que cuente con los siguientes requisitos:

Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior con experiencia general en auditoría mínima de 10 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.
- Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 5 años.
- Programación y supervisión de las actividades realizadas por los técnicos a su cargo en trabajos de verificación de Ayudas y Subvenciones de programas financiados con fondos europeos: 5 años.

## **Perfil 3: Senior de ámbito legal.**

Se requerirán un (1) senior de ámbito legal que cuente con los siguientes requisitos:

Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior en Derecho con experiencia general en auditoría mínima de 7 años y con una experiencia específica mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:

- Actividades financiadas a través del Mecanismos de Recuperación y Resiliencia (MRR): 1 año.
- Realización de trabajos de verificación de documentación administrativa propia de las actividades de las empresas (escrituras, apoderamientos, etc.), así como de la aplicación del procedimiento administrativo en trabajos de verificación de Ayudas y Subvenciones de programas financiados con fondos europeos (solicitud, resolución, notificación, desistimientos, reintegros, etc.): 5 años

## **Perfil 4: Técnicos verificadores.**

Se requerirán cuatro (4) técnicos verificadores que cuenten con los siguientes requisitos:

Titulado universitario de nivel MECES 2 (EQF 6) o superior con experiencia general en auditoría mínima de 3 años, y con una experiencia mínima, no adicional, en los siguientes ámbitos:

- Digitalización y Transformación Digital de Pymes: 2 años.
- Realización de tareas técnicas y administrativas en trabajos de verificación de Ayudas y Subvenciones de programas financiados con fondos europeos: 2 años.

El adjudicatario deberá describir en su oferta la propuesta de organización, que será objeto de valoración según los criterios indicados en el Pliego de Condiciones Particulares.

La acreditación de la cualificación y experiencia de los medios personales se realizará en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

### **6.1.2. Sustitución de medios personales**

Tanto la Cámara de Comercio de Gran Canaria como el adjudicatario podrán requerir la sustitución de los medios personales del Servicio, por otros de igual categoría durante la ejecución del proyecto. El adjudicatario deberá informar a la Cámara de Gran Canaria de la motivación del cambio, así como del nuevo perfil asignado en sustitución.

### **6.1.3. Actividades formativas de los medios personales**

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 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 de los Servicios. Asimismo, el personal deberá asistir a los cursos de formación que puedan, en su caso, ser impartidos por la Cámara de Gran Canaria o la Cámara de España para la correcta prestación de los Servicios y utilización de la Plataforma de Tramitación.

Las actividades formativas aquí descritas no supondrán coste alguno para la Cámara de Comercio de Gran Canaria.

## **6.2. Realización de los trabajos y medios técnicos**

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario a no ser que por circunstancias extraordinarias deban llevarse a cabo en otro lugar.

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.

En el caso de que el servicio se prestara en la sede de la Cámara, se deberán

cumplir los requisitos en materia de seguridad de los sistemas y activos de información establecidos por ésta. 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 y de la Plataforma de Tramitación.

## **7.- PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

Corresponde a la Cámara de Comercio de Gran Canaria la supervisión y dirección generales de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer su suspensión si existiese causa suficiente motivada.

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

A tales efectos la Cámara de Gran Canaria designará a un Coordinador que será el interlocutor con la empresa adjudicataria. Entre otras, sus funciones 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 Coordinador de los Servicios designado por el 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 Coordinador de los Servicios 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 Coordinador de la Cámara de Comercio de Gran Canaria.

Corresponde al adjudicatario, la ejecución, dirección y la coordinación directa de los medios personales que realicen el Servicio. Para ello, designará un Responsable de los Servicios como principal interlocutor de la Cámara de Gran Canaria 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.

En circunstancias excepcionales, a criterio de la Cámara de Comercio de Gran Canaria, 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 que tuviera establecido el Contratista o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de cómputo de tarifa aplicable.