

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE AL CONTRATO DE SERVICIOS DE CREACIÓN DE LA RED DE OFICINAS ACELERA PYME ACELEROU 2.0 DE LA DIPUTACIÓN DE OURENSE. EJECUTADO CON CARGO AL “PLAN DE RECUPERACION TRANSFORMACION Y RESILIENCIA, FINANCIADO POR LA UNION EUROPEA, NEXT GENERATION UE”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO

1.- INTRODUCCIÓN

El territorio de la provincia de Ourense abarca 92 municipios, todos ellos con menos de 20.000 habitantes excepto la capital, distribuyéndose en un total de 12 comarcas. El tejido empresarial está constituido fundamentalmente por Pymes y autónomos, con un nivel de digitalización bajo. El fenómeno de la despoblación es una realidad en el entorno rural de la provincia.

En este contexto, surge la necesidad de creación de una Oficina Acelera Pyme para entornos rurales en Ourense (ACELEROU), con el objeto de apoyar a sus pymes, autónomos y emprendedores en su proceso de digitalización, lo que les permitirá mejorar su competitividad, logrando de este modo el crecimiento económico del territorio y contribuyendo a evitar la despoblación de los municipios.

Los principales objetivos de esta oficina son:

- Sensibilizar a las pymes y autónomos, así como emprendedores de los municipios del entorno rural de Ourense sobre las ventajas que tiene la digitalización para hacer sus negocios más flexibles, ágiles y competitivos.
- Fomentar en ellos la demanda tecnológica, dándoles a conocer mediante jornadas específicas las diferentes tecnologías TIC que, incorporadas a sus procesos internos y a sus formas de comunicarse con los clientes, les permitirán la mejora de su productividad y comercialización.
- Potenciar el efectivo proceso de digitalización en pymes, autónomos y emprendedores que inician su actividad empresarial, a través de la resolución de cualquier duda y un asesoramiento personalizado que les permita abordar dicho proceso de forma óptima, teniendo en cuenta siempre su nivel de madurez digital.
- Apoyarles en la obtención de ayudas a su disposición a nivel local, regional y nacional y en particular en las ayudas de Kit Digital para la incorporación de tecnologías innovadoras que favorezcan su transformación digital, mediante talleres teórico- prácticos y asesoramiento personalizado, fomentando la demanda tecnológica.
- Facilitar puntos de encuentros de oferentes y demandantes de tecnología para el desarrollo de actuaciones específicas de transformación digital

Para ello, la Oficina Acelera Pyme para entornos rurales de Ourense- ACELEROU ofrecerá a pymes, autónomos y emprendedores los siguientes servicios:

- Actividades de sensibilización, información y apoyo sobre tecnologías para su transformación digital, que se implementarán a través de un total de 42 jornadas, talleres y seminarios para fomentar la demanda tecnológica. Al menos 34 de estas actuaciones se desarrollarán en formato presencial (y online) en distintos municipios de las 12 comarcas ourensanas y el resto de forma virtual. En todo caso, estarán disponibles para su visualización posterior desde la web de la Oficina.
- Servicio de resolución de consultas y asesoramiento personalizado en materia de transformación digital, guiando en la estrategia a seguir por parte de las pymes, autónomos y emprendedores para una digitalización de sus relaciones con los clientes y de sus procesos que les permitan ser más competitivos y elaborando planes específicos de transformación digital.
- Se recopilarán en un soporte accesible on-line las conclusiones que se deriven de las consultas resueltas, para que cualquier pyme/emprendedor o autónomo que pudiera tener interés tenga acceso a las mismas.
- Servicio de información y asesoramiento sobre convocatorias de ayudas regionales, locales y nacionales para la transformación digital, apoyando en el trámite de su solicitud, incluyendo al programa Kit Digital.
- Realización de actividades de networking entre ofertantes y demandantes de tecnología, mediante 4 sesiones específicas y mediante la publicación en la web de la Oficina de perfiles de demandantes y oferentes de tecnología, propiciando y facilitando el encuentro entre ellos.
- El proyecto ACELEROU abarcará un amplio abanico de temáticas con relación a la digitalización de los usuarios: Estrategia y cultura digital; Relación con el cliente; visibilidad y comercialización; Procesos internos; Nuevos productos y servicios y Seguridad informática. Todas estas temáticas serán abordadas a través de una amplia serie de tecnologías.

En todo caso, los servicios descritos se desarrollarán teniendo en cuenta las siguientes premisas:

Adaptación a los distintos niveles de madurez digital de los destinatarios de los servicios.
Máxima cobertura geográfica del territorio, llegando a todas sus comarcas y municipios.
Potenciación de la participación de las mujeres en las distintas acciones propuestas.
Visibilidad de la Oficina Acelera Pyme y de la Financiación de esta.

La implementación de estos servicios se logrará mediante los siguientes mecanismos que combinan innovación y capacidad para llegar a todo el territorio de la provincia de Ourense:

- Oficina física permanente en Xinzo de Limia, en las instalaciones de INORDE.
- Oficina física itinerante con estancias semanales en municipios de todas las comarcas ourensanas, llegando presencialmente a todos los rincones del territorio. Esta oficina se implementará mediante una furgoneta rotulada y equipada como oficina, para poder prestar los servicios al usuario de forma presencial. Viajará de

forma periódica a cada comarca, y estará en cada una un mínimo de 8 semanas distribuidas a lo largo de la duración del contrato.

- Oficina virtual accesible desde un entorno web, que ofrece la posibilidad a todos los usuarios de beneficiarse de todos y cada uno de los servicios de la Oficina Acelera Pyme, de forma online. La Oficina virtual permitirá su entrada al usuario mediante una interacción dentro de un entorno web tipo o mediante la recreación de un espacio de realidad virtual 3D que representara de manera realista un espacio equivalente a una sala de recepción de visitantes y contara con diferentes espacios para acceder a los distintos contenidos y servicios que se ofrecen en la oficina virtual. estará abierto 24h al día, los 7 días de la semana (con chatbot integrado) y será directamente accesible desde la web. En todo caso el usuario puede elegir su forma de interactuar con la oficina virtual.
- Ventanillas permanentes de información en 28 municipios de las distintas comarcas orensanas, que atenderán a los usuarios en la recogida de solicitudes de apoyo y ofrecerán información general sobre la Oficina.
- Estrategia de comunicación intensiva que permitirá dar a conocer los servicios de la Oficina Acelera Pyme a través de diversos canales.
- Desarrollo de las jornadas, seminarios y talleres de forma presencial en municipios de las distintas comarcas del territorio.
- Colaboración con numerosas entidades que apoyaran en los procesos de comunicación de la iniciativa y llegada a sus destinatarios finales.

Las actuaciones previstas que permitirán implementar con éxito la iniciativa son 7. Las 3 primeras son de carácter transversal, siendo necesarias para el resto de las actuaciones:

- Línea de Actuación 1. Acciones para la puesta en marcha de la Oficina Acelera Pyme;
- Línea de actuación 2. coordinación, gestión y monitorización de las actividades de la Oficina;
- Línea de actuación 3. Desarrollo y despliegue del Plan de comunicación y difusión de resultados.

Las otras 4 líneas de actuación, apoyándose en las 3 anteriores, están orientadas de forma directa a la prestación de los servicios indicados:

- Línea de actuación 4. Jornadas de sensibilización y apoyo a las pymes, los autónomos y los emprendedores sobre metodologías y tecnologías innovadoras
- Línea de actuación 5. Asesoramiento y soporte a las pymes, los autónomos y los emprendedores en las áreas principales de transformación digital
- Línea de actuación 6. Información, asesoramiento y soporte con relación a las ayudas locales, regionales y nacionales en materia de transformación digital.
- Línea de actuación 7. Actividades de Networking para conectar oferta y demanda tecnológica.

Los impactos o resultados previstos del proyecto se pueden cifrar del siguiente modo:

- Las actividades de comunicación y difusión de resultados darán alcance a más de 5.000 pymes, emprendedores y autónomos, mediante:100 posts,8 boletines,50

artículos con 10 impactos cada uno; 5.000 visitas web, propiciando un mayor impacto del resto de actuaciones

- Realización de 42 jornadas de sensibilización y apoyo sobre tecnologías digitales con la asistencia de un mínimo de 1.000 entre pymes, emprendedores y autónomos.
- Atención a más de 300 consultas y desarrollo de asesoramiento personalizado a un total de 200 usuarios, que se plasmará en otros tantos informes de recomendaciones y en al menos un 50% de los casos, en Planes de transformación digital.
- 7 talleres teórico- prácticos sobre las ayudas de financiación a la digitalización, con una asistencia mínima de 25 Pymes/autónomos/emprendedores en cada taller.
- Asesoramiento personalizado a un total de 150 usuarios (pymes, autónomos y emprendedores) para la identificación y solicitud de ayudas a la financiación de la digitalización, incluyendo Kit Digital.
- Realización de 4 sesiones de Networking con una asistencia de hasta 15 oferentes y 25 demandantes por sesión, con la consiguiente formalización de acuerdos de colaboración.
- Inclusión en la web de un mínimo de 100 perfiles de demanda tecnológica y otros 100 de oferta tecnológica, facilitando el encuentro entre ellos.
- Al menos un 30% de los beneficiarios de los servicios serán mujeres, directivas de pymes, emprendedoras o autónomas.

La Diputación Provincial de Ourense pone a disposición del proyecto toda su capacidad de gestión técnica y económica para el desarrollo con éxito de las actuaciones previstas, en el marco de las Ayudas 2021 para la creación de la red de oficinas acelera pyme para entornos rurales C029/21-ED

1.1. Aportaciones de los Ayuntamientos:

Se trata de entidades con una larga experiencia en la colaboración con la Diputación, que van a hacer las siguientes aportaciones:

- Apoyarán la difusión de las actuaciones y servicios a desarrollar por la Oficina para la sensibilización y apoyo de pymes, autónomos y emprendedores.
- Facilitarán sus instalaciones para el desarrollo de las múltiples jornadas, seminarios y talleres que se desarrollarán de forma presencial en el entorno rural (según se describe en el apartado 2.3.2 sobre las líneas de Actuación) y apoyarán en la organización logística de las mismas.
- Facilitarán el acceso y la instalación en sus municipios de la Oficina física itinerante de ACELEROU, por periodos semanales.
- Serán Ventanillas de la Oficina Acelera Pyme, para recoger solicitudes de apoyo y dar información general sobre la Oficina a los potenciales usuarios de los servicios, tanto de sus propios municipios como de los otros municipios de la comarca.
- Los Ayuntamientos se constituyen así en un medio claro de acercamiento de las actuaciones de la Oficina Acelera Pyme a pymes, autónomos y emprendedores en el medio rural en todo el territorio de la provincia de Ourense.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir las prescripciones y especificaciones técnicas del servicio de ejecución de las actuaciones ligadas a la Oficina ACELERA-PYME en el ámbito geográfico de la provincia de Ourense.

Las condiciones previstas en el presente pliego se aplicarán a la totalidad de la prestación y serán supervisadas y evaluadas por personal de la Diputación de Ourense.

El contrato se divide en dos lotes, los cuales se describen a continuación.

- LOTE 1. Diseño, desarrollo y mantenimiento de la plataforma informática virtual para la entrega de servicios específicos de la OFICINA ACELERA PYME RURAL en el ámbito geográfico de la provincia de Ourense.
- LOTE 2. Diseño y entrega de los servicios de la OFICINA ACELERA PYME RURAL desde la oficina física y desde la oficina itinerante en el ámbito geográfico de la provincia de Ourense.

3. LOTE 1

El presente apartado tiene por objeto definir las prescripciones y especificaciones técnicas del servicio para el diseño, desarrollo y mantenimiento de la Plataforma Informática Virtual para la entrega de servicios específicos de la Oficina ACELERA-PYME RURAL en el ámbito geográfico de la provincia de Ourense.

Las condiciones previstas en el presente pliego se aplicarán a la totalidad de la prestación y serán supervisadas y evaluadas por personal de la Diputación de Ourense.

3.1. ALCANCE DEL LOTE 1. REQUISITOS

En los siguientes apartados se detallan los requisitos técnicos del servicio que deberá prestar el contratista.

3.1.1. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.

- REQ 1. El contratista deberá realizar un plan de trabajo con detalle completo semestral, que incluya, al menos, planificación, hitos, entregables, recursos, riesgos y acciones de contingencia. Para el resto del periodo del contrato, entregara un plan más generalista.
- REQ 2. Al menos un mes antes de la finalización del plan con el detalle de un semestre, el contratista deberá entregar el plan del trabajo con el detalle del semestre siguiente.
- REQ 3. En la planificación se deberán incluir las necesidades de coordinación con la diputación, así como con el resto de lotes.

3.1.2. DISEÑO DE LA PLATAFORMA

- REQ 4. En un plazo máximo de 10 días desde el lanzamiento del contrato, el adjudicatario generará un manual de estilo de la plataforma.
- REQ 5. El manual de estilo recogerá, al menos, los aspectos relacionados con la identidad visual del proyecto (logo, tipografía, colores, etc.) así como el tono y estilo de los contenidos, uso del lenguaje, pautas de formato, consejos relativos a SEO (Search Engine Optimization), etc.

- REQ 6. La plataforma deberá estar diseñada bajo una filosofía de modularidad y escalabilidad, permitiendo la incorporación de nuevas configuraciones, servicios y contenidos, formatos o tecnologías futuras.
- REQ 7. El interfaz de la plataforma deberá simular el interior de una oficina (entorno virtual 3D), de forma que el usuario pueda desplazarse virtualmente por ella para acceder a los diferentes servicios. Este espacio virtual 3D representará de manera realista un espacio equivalente a una sala de recepción de visitantes y contará con diferentes espacios para acceder a los distintos contenidos y servicios que se ofrecen en la oficina virtual.
- REQ 8. La sencillez del manejo de la Plataforma deberá ser uno de los principales pilares en el diseño y construcción de este y seguir las buenas prácticas de referencia. La organización de la información, así como la interfaz gráfica deberá ser intuitiva y eficaz a la hora de gestionar la información que contiene.
- REQ 9. La Plataforma contará con diferentes perfiles de usuarios y permisos asociados, debiendo al menos incluir el perfil de administrador, editor y usuario.
- REQ 10. Se deberán poder gestionar diferentes perfiles de usuario, con acceso a secciones concretas.
- REQ 11. La Plataforma deberá incluir una parte pública (frontend) y una parte privada (backend) donde los administradores podrán gestionar el contenido de esta.
- REQ 12. El acceso y uso de la plataforma y de las herramientas que contenga será gratuito para los usuarios, tanto registrados como sin registrar.
- REQ 13. La Plataforma deberá estar disponible en gallego y castellano.
- REQ 14. Deberá incorporar un servicio de chatbot integrado con la aplicación de entorno virtual 3D. Dicho chatbot deberá ser capaz de responder a preguntas sencillas y habituales de los usuarios a través de un árbol de preguntas. Dicho árbol de preguntas deberá actualizarse mensualmente, para incrementar las capacidades del chatbot. Así mismo el chatbot tendrá capacidad de integrarse de forma transparente en el chatbot institucional de la Diputación Provincial de Ourense y atender cualquier petición cursada desde el chatbot institucional.
- REQ 15. Deberá permitir la gestión y actualización de los contenidos por parte de los administradores.
- REQ 16. Deberá incluir herramientas para la generación e introducción de cualquier tipo de contenido, debiendo, entre otras, permitir la creación y edición de contenidos en entornos WYSIWYG.
- REQ 17. Permitirá la organización de los contenidos de acuerdo con taxonomías y categorización, publicar contenidos, ocultarlos, etc.
- REQ 18. Deberá permitir la creación y parametrización de cabeceras con transición de imágenes o banners mediante "slider" y otros contenidos dinámicos.
- REQ 19. Los contenidos podrán ser destacados mostrándose en la sección correspondiente.
- REQ 20. Dispondrá de un módulo de boletín electrónico (newsletter) con gestión de base de datos de usuarios, altas y bajas, confirmación de alta a través de correo electrónico, etc., y cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

- REQ 21. Dispondrá de un módulo de generación de informes que permita consultar datos estadísticos de uso de la plataforma y otras KPIs que se definan, en formatos gráfico y tabular, con capacidad de exportación en formato CSV.
- REQ 22. Incluirá un módulo que permita la generación de eventos, calendarios y gestión de citas con los asesores. Este módulo permitirá la suscripción de los calendarios personales de los usuarios.
- REQ 23. Incluirá un módulo de formularios y encuestas para la captación y de datos de los usuarios y creación de informes de resultados.
- REQ 24. Incluirá un módulo que permita el registro y gestión de usuarios y permisos de acceso a secciones concretas.
- REQ 25. Incluirá un módulo de chat y videoconferencia que permita a los usuarios interactuar con los asesores. Este módulo deberá permitir además la compartición de recursos (archivos) o pantalla.
- REQ 26. La Plataforma dispondrá de un motor de búsquedas y filtrados de información eficiente que permita a los usuarios localizar la información que necesiten de forma sencilla y directa.
- REQ 27. El contratista deberá proporcionar todos los recursos gráficos necesarios para desarrollar las distintas secciones y páginas de la plataforma de un modo uniforme (colores, logotipos, tipografías, encabezados ...). Deberá ajustarse en todo momento a la guía de estilo de la Diputación Provincial de Ourense y el resultado final ha de ser validado por el Servicio de Protocolo para su aprobación y recepción.
- REQ 28. Se deberá incluir en la plataforma al menos dos herramientas de autodiagnóstico que valoren el grado de digitalización de las empresas. Las herramientas deberán generar un informe del resultado del proceso de auto diagnóstico que podrá ser descargado por el interesado y/o el asesor.
- REQ 29. El contratista deberá asumir la corrección de errores y, en su caso, la actualización y mejora de la plataforma durante toda la vida del contrato.

3.1.3. DESARROLLO DE LA PLATAFORMA

- REQ 30. En un plazo máximo de 15 días desde la firma del contrato, se realizarán al menos 2 sesiones de trabajo con al menos 10 potenciales usuarios donde se recogerán las necesidades de la plataforma. Estas necesidades deberán ser tenidas en cuenta como requisitos funcionales de la plataforma.
- REQ 31. El diseño y la definición de requisitos funcionales y técnicos, así como los servicios que se deberán integrar en la plataforma deberán priorizarse para permitir un desarrollo, implementación y puesta en servicio incremental con el fin de poder disponer en el menor tiempo posible del portal operativo.
- REQ 32. El contratista deberá disponer de los entornos tecnológicos necesarios para el desarrollo y funcionamiento de la plataforma incluyendo, al menos, además de un entorno de producción, un entorno de desarrollo o preproducción.
- REQ 33. En un plazo máximo de 60 días desde la firma del contrato se pondrá en preproducción una primera versión de la plataforma informática, la cual deberá garantizar las funcionalidades básicas requeridas.
- REQ 34. Si desde la diputación se identificaran cambios sobre la plataforma presentada, se dispondrán de 7 días para presentar una nueva versión, lista para su paso a producción.

REQ 35. El contratista dispondrá de un plazo máximo de 60 días desde el paso a producción de la primera versión para la puesta en servicio de la plataforma completamente operativa, con todas las funcionalidades activas.

3.1.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

REQ 36. La plataforma web podrá ubicarse en modo cloud u on-premise según indique, en su momento, el área de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación Provincial de Ourense.

REQ 37. La Plataforma deberá ser lo más estándar posible evitando en la medida de lo posible desarrollos de software a medida.

REQ 38. En el caso de que algún elemento suministrado para el desarrollo del proyecto necesite licencia para ser utilizada durante la implantación o durante el periodo de prestación del servicio, será suministrada por el contratista estando sujeta a las condiciones de soporte y mantenimiento requeridas.

REQ 39. El software suministrado por el contratista que este sujeto a licenciamiento podrá ser usado de forma indefinida por la diputación sin necesidad de licenciamiento adicional, y deberá cumplir los requisitos de soporte y mantenimiento requeridos.

REQ 40. En el caso de que el licitador oferte soluciones basadas en software de fuentes abiertas, la solución ofertada debe basarse en un software estable, robusto, ampliamente utilizado y con un gran respaldo por una comunidad de usuarios y desarrolladores que garantice su evolución y viabilidad futuras.

REQ 41. Cualquier pieza de software que se desarrolle en el marco del contrato deberá hacer uso de lenguajes de desarrollo estándar, de fácil mantenimiento, ampliamente distribuido y multiplataforma.

REQ 42. La Plataforma debe ofrecer a los usuarios tiempos de respuesta mínimos desde cualquier navegador, de forma que el rendimiento y experiencia de uso no se vea comprometido, que su visualización sea optima y que no se penalice su posicionamiento en los buscadores.

REQ 43. La Plataforma deberá tener un diseño web adaptativo (Responsive Web Design). Deberá soportar y ser visualizado correctamente en los navegadores más extendidos en el mercado, al menos: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, en sus tres últimas versiones en el momento de la entrega del portal web.

REQ 44. La plataforma deberá cumplir con toda la normativa y legislación de obligado cumplimiento asociada con las actuaciones a desarrollar.

REQ 45. Se deberán cumplir los requisitos técnicos que marca la Ley para las relaciones de la Administración con el ciudadano, accesibilidad de los sitios web, así como con las normas técnicas de interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad y con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y demás normativa que sea de aplicación.

REQ 46. La Plataforma se diseñará y desplegará atendiendo a técnicas de SEO (Search Engine Optimization) que permitan optimizar su posicionamiento en buscadores.

REQ 47. La Plataforma permitirá la integración con las redes sociales más populares, al menos: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, WhatsApp e Instagram.

REQ 48. La Plataforma deberá incorporar herramientas de importación y exportación de datos desde formatos estándar: CSV, XLS, JSON, HTML, XML, PDF, etc.

REQ 49. Todos los contenidos de la web, incluidos los recursos gráficos utilizados, deberán respetar los derechos de propiedad intelectual.

3.1.5. FORMA DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

REQ 50. Como norma general, los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario, aunque, por las propias características del servicio, parte de este pudiera realizarse en las sedes de la diputación

REQ 51. Cuando la urgencia de la materia así lo requiera, el adjudicatario deberá tener plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial.

REQ 52. El adjudicatario deberá coordinarse durante la prestación de los servicios, con otros servicios que desarrolle la diputación y, especialmente, con el resto de los adjudicatarios del lote 2 del presente pliego.

3.1.6. CORRECCIÓN DE ERRORES DE LA PLATAFORMA

Se entenderá aquí incluido el conjunto de actuaciones necesarias para solucionar un mal funcionamiento en la plataforma o incluso la parada de esta.

Se entenderá por tiempo de resolución al tiempo que tarda el equipo técnico del adjudicatario en solucionar el problema desde que se le comunica la incidencia hasta que queda completamente resuelta.

Se entenderá que la incidencia está resuelta cuando la plataforma funcione correctamente, es decir, de acuerdo con lo esperado.

REQ 53. El contratista deberá establecer un mecanismo adecuado para la canalización de las incidencias por parte de usuarios y administradores, pudiendo comunicar las incidencias a la empresa adjudicataria, al menos, mediante teléfono y correo electrónico.

REQ 54. El contratista deberá encargarse de realizar las copias de respaldo y cualquier otra actuaciones que sea necesarias para su garantizar su recuperación en caso de incidencia, manteniendo la continuidad del servicio.

REQ 55. El contratista deberá realizar una revisión y corrección periódica de módulos y actualizaciones de cara a resolver problemas de seguridad, de módulos no actualizables, de vulnerabilidades de seguridad detectadas a raíz del análisis realizado.

REQ 56. El contratista deberá proporcionar soporte a los usuarios finales y administradores en lo que respecta al uso de la plataforma.

REQ 57. El contratista deberá mantener actualizados los diferentes módulos, software, etc. de todos los aplicativos que compongan el servicio a las últimas versiones estables durante la duración del contrato.

REQ 58. El contratista deberá gestionar las incidencias según los acuerdos de nivel de servicio determinados a continuación:

Tipo	Descripción	Tiempo de resolución
Alta	Incidencias, peticiones o problemas que afectan al	4 horas

	servicio global ofrecido e impiden totalmente su funcionamiento normal a los usuarios.	
Media:	Incidencias, peticiones o problemas que afectan parcialmente al servicio global ofrecido.	24 horas
Baja:	Incidencias, peticiones o problemas que tienen escaso impacto en el servicio global ofrecido, pero que requieren de alguna actuación correctora.	48 horas.

REQ 59. El contratista deberá encargarse de la investigación y documentación de las causas raíz que provocan los incidentes, así como las medidas para corregirlo, que deberán documentarse en un informe.

3.1.7. FUNCIONES EVOLUTIVAS DE LA PLATAFORMA

Se entiende como función evolutiva al conjunto de actuaciones necesarias para incorporar nuevas funcionalidades y asegurar que la plataforma está adaptada a los requisitos técnicos de cada momento.

REQ 1. A partir del paso a producción de la primera versión de la Plataforma, el contratista, de forma trimestral, deberá analizar la funcionalidad, operativa y uso de la Plataforma y proponer desarrollos evolutivos y mejoras de la Plataforma y sus secciones.

REQ 2. Todo ciclo de desarrollo (inicial o evolutivo) será precedido de una validación de los requisitos funcionales y de diseño de la Plataforma por parte de la diputación. Posteriormente, el contratista realizará el desarrollo técnico de forma coordinada con los servicios de informática de la Diputación.

REQ 3. Antes de la instalación en el entorno final de explotación o cualquier nueva versión, se deberá verificar, en los entornos preproductivos, el correcto funcionamiento del software suministrado mediante la superación de, al menos, pruebas funcionales, de carga y estrés, de rendimiento, de navegación, de regresión, de comportamiento, de seguridad, etc.

REQ 4. Las subidas a producción de nuevas versiones de la plataforma se realizarán en el horario que se estime que menos impacto causa al proyecto, establecido por la diputación.

REQ 5. Estas subidas a producción serán realizadas por el equipo técnico del contratista con apoyo, en su caso, de personal de la diputación.

REQ 6. El contratista deberá proporcionar soporte durante los despliegues de las distintas entregas de actualizaciones, versiones evolutivas, correctivas o nuevos desarrollos en los distintos entornos a los diferentes equipos involucrados en el mismo.

REQ 7. El contratista deberá encargarse de la realización de pruebas funcionales y validación técnica de los nuevos desarrollos de aplicativos

REQ 8. Durante la duración del contrato, el contratista deberá encargarse de la capacitación técnica sobre la versión o versiones implantadas y los nuevos desarrollos o versiones evolutivas a entregar.

3.2. RECURSOS HUMANOS OBLIGATORIOS

Para la ejecución de este servicio, el adjudicatario deberá adscribir los recursos humanos siguientes:

Medio	Valor requerido	Método de demostración
1 Jefe de proyecto	Titulación en ingeniería informática o equivalente, experiencia mínima de 5 como Director de proyectos similares	Según PCAP
2 Analistas funcionales	Titulación en ingeniería, informática o equivalente y formación en desarrollo de software con experiencia mínima de 2 años	Según PCAP
3 desarrolladores	Titulación en ingeniería, informática o equivalente y formación en desarrollo de software, con experiencia mínima de 2 años en diseño desarrollo, pruebas, implantación y mantenimiento de software.	Según PCAP
1 programador mantenimiento	Titulación en ingeniería, informática o equivalente y formación en desarrollo de software, con experiencia mínima de 2 años en diseño desarrollo, pruebas, implantación y mantenimiento de software.	Según PCAP

4. LOTE 2

El presente apartado tiene por objeto definir las prescripciones y especificaciones técnicas de los trabajos de diseño y entrega de los servicios de la OFICINA ACELERA PYME RURAL

desde la oficina física y desde la oficina itinerante en el ámbito geográfico de la provincia de Ourense.

Las condiciones previstas en el presente pliego se aplicarán a la totalidad de la prestación y serán supervisadas y evaluadas por personal de la Diputación de Ourense.

4.1. ALCANCE DEL LOTE 2. REQUISITOS

En los siguientes apartados se detallan los requisitos técnicos del servicio que deberá prestar el contratista.

4.1.1. DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

- REQ 1. El contratista deberá realizar un plan de trabajo con detalle completo semestral, que incluya, al menos, planificación, hitos, entregables, recursos, riesgos y acciones de contingencia. Para el resto del periodo del contrato, entregara un plan más generalista.
- REQ 2. Al menos un mes antes de la finalización del plan con el detalle de un semestre, el contratista deberá entregar el plan del trabajo con el detalle del semestre siguiente y el plan más generalista para el resto del periodo del contrato.
- REQ 3. En la planificación se deberán incluir las necesidades de coordinación con la diputación, así como con el resto de los lotes.
- REQ 4. El contratista deberá proceder, en los primeros 30 días de servicio a contar desde la firma del contrato, a la definición y planificación de servicios a entregar, incluyendo, al menos:
- a. La definición de los servicios, destinatarios y del procedimiento de entrega. Se deberá tener en cuenta que los servicios deberán estar adaptados a los distintos niveles de madurez digital de los destinatarios de los servicios, garantizar una máxima cobertura geográfica del territorio, y potenciar la participación de las mujeres en las distintas acciones propuestas.
 - b. Plan de puesta en marcha e implementación de los servicios.
 - c. Los canales por los que se entregará (presencial, virtual o mixto)
 - d. Los recursos asignados a la entrega
 - e. Plantillas, modelos, metodologías y cualquier otro recurso necesario para la entrega.
 - f. Conjunto de indicadores de prestación del servicio (número de pymes atendidas, nivel de satisfacción, asistentes a acciones de sensibilización, etc.) y los mecanismos para medirlos.
- REQ 5. El diseño y planificación del servicio deberá realizarse en coordinación con el resto de los lotes, de forma que se garantice que la experiencia del usuario es la idónea. De esta manera, el contratista del lote 2 deberá facilitar los contenidos técnicos al contratista del lote 1 para su incorporación a la oficina virtual, de manera que la información suministrada a través de los 3 canales habilitados (oficina física, oficina itinerante y oficina virtual) sea idéntica en todo momento.
- REQ 6. El contratista deberá proceder a la asignación de un equipo de trabajo indicando las funciones y tareas asignadas, así como la formación inicial si fuera necesaria.

4.1.2. PUESTA EN MARCHA Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

REQ 7. Una vez validada por la Diputación la definición y planificación de servicios e, idealmente, desplegada la primera versión de la plataforma informática con las funcionalidades básicas requeridas, se deberá proceder a la puesta en marcha y prestación del conjunto de servicios que deberán incluir, al menos, los siguientes:

- a. Organización de jornadas y talleres, incluyendo, al menos, el apoyo a la organización, difusión, coordinación y gestión de las jornadas. El adjudicatario realizará una propuesta de organización y, una vez aprobada por la diputación, procederá a su ejecución.
 - i. El contratista deberá planificar el programa de jornadas, en colaboración con los agentes territoriales y empresariales (temáticas, fechas y modalidad).
 - ii. Se implementarán un total de 42 jornadas, talleres y seminarios de una duración de 2-3 horas distribuidos de forma homogénea a lo largo del periodo de ejecución para fomentar la demanda tecnológica. Al menos 34 de estas actuaciones se desarrollarán en formato presencial (y online) en distintos municipios de las 12 comarcas orensanas y el resto de forma virtual.
 - iii. Las salas en las que se celebren las jornadas serán aportadas por los Ayuntamientos de las distintas comarcas que colaboran con la iniciativa. Estas salas deberán ser acondicionadas por parte del adjudicatario. Los expertos encargados de las jornadas deberán ser aportados por el adjudicatario.
 - iv. Todas las jornadas, talleres y seminarios se grabarán y estarán disponibles para su visualización posterior desde la web de la Oficina.
 - v. El contratista se encargará de producir materiales impresos, recursos divulgativos, contenidos y cualquier material necesario para la celebración de las jornadas previstas.
 - vi. El contratista deberá contar con ponentes expertos en 1 de cada 3 charlas o talleres sobre temáticas concretas vinculadas a la transformación digital. Para ser considerado experto, la persona deberá contar con más de 5 años de experiencia recientes (en los últimos 10) en la materia de interés.
- b. Servicio de información a usuarios, consistente en informar y resolver las dudas que a las empresas puedan surgirles sobre el programa. Se recopilarán en un soporte accesible on-line las conclusiones que se deriven de las consultas resueltas a modo de FAQs, para que cualquier pyme/emprendedor o autónomo que pudiera tener interés tenga acceso a las mismas.
- c. Las conclusiones que se deriven de las consultas resueltas serán recopiladas en un FAQ y accesibles vía web, para que cualquier pyme, autónomo o emprendedor que pudiera estar interesado, tenga acceso a las mismas.
- d. Servicio de diagnóstico, información y asesoramiento personalizado en procesos de Transformación Digital para cada pyme/autónomo/emprendedor incluirá las siguientes acciones:

- vii. Contacto inicial de forma virtual o presencial o propiciado a través de las diversas actuaciones grupales, en el que se llevara a cabo un diagnóstico de madurez digital y análisis del mercado y tecnologías disponibles para resolver sus necesidades.
- viii. Investigación, análisis de información y estudio de la situación de las empresas demandantes de los servicios, de manera individual, en los casos expuestos por las mismas, con el fin de realizarles las recomendaciones más adecuadas a su situación.
- ix. Preparación de un informe de recomendaciones con indicaciones de las tecnologías que mejor se adaptan a sus necesidades y la estrategia a seguir para su adopción, enlazando además con las ayudas existentes para ella.
- x. Apoyo especializado en el diseño e implementación de estrategias de digitalización, incluyendo la preparación de un plan de transformación digital para los interesados que lo deseen y teniendo en cuenta la valoración realizada y las recomendaciones hechas, se detallara un plan específico de transformación digital que guie la estrategia para la visibilización ante potenciales clientes (redes sociales, WhatsApp, web, venta online, etc.) y, en aquellos casos de mayor madurez digital, la adopción de tecnologías avanzadas en un proceso de transformación que afecte a los procesos internos de gestión y producción.
- xi. En conjunto, al menos se deberán atender a 300 consultas y desarrollo de asesoramiento personalizado a un total de 200 usuarios, que se plasmara en otros tantos informes de recomendaciones y en al menos un 50% de los casos, en Planes de transformación digital.
- e. Servicio de información y asesoramiento personalizado sobre convocatorias de ayudas regionales, locales y nacionales para la transformación digital, apoyando en el trámite de su solicitud, incluyendo al programa Kit Digital. Se deberán alcanzar al menos de 150 usuarios (pymes, autónomos y emprendedores) e incluir las siguientes tareas:
 - xii. Vigilancia para la detección de oportunidades de financiación para los usuarios.
 - xiii. Fichas resumen específicas de las ayudas que mejor se adaptan a las necesidades de digitalización de los usuarios.
 - xiv. Asesoramiento y ayuda para su tramitación, en particular al Programa de Kit digital.
 - xv. Actividades grupales: organización y desarrollo de 7 talleres (uno al trimestre) sobre los programas de ayuda (financiación) a la digitalización, con una asistencia mínima de 25 Pymes/autónomos/emprendedores en cada taller. Estos talleres se harán de formato mixto (presencial y online), cada uno en una comarca diferente. serán de carácter teórico-practico y tendrán una duración aproximada de 3 horas. En función del momento podrán tener secciones específicas para un determinado programa.

- f. Encuentro entre oferta y demanda, que incluirá:
- xvi. La publicación en la web de la Oficina de perfiles de demandantes y oferentes de tecnología, además de proveer información que propicie y facilite el encuentro entre ellos. Deberán incluirse en la web de un mínimo de 100 perfiles de demanda tecnológica y otros 100 de oferta tecnológica, facilitando el encuentro entre ellos.
 - xvii. La realización de 4 sesiones de Networking con una asistencia de al menos 15 oferentes y 25 demandantes por sesión, con la consiguiente formalización de acuerdos de colaboración.
 - xviii. Cada una de estas se organizará en torno a un bloque temático distinto, en función de los intereses detectados desde el lado de la demanda tecnológica que tendrá formato de ronda de presentaciones cortas sobre soluciones tecnológicas para los potenciales usuarios y posteriores reuniones bilaterales entre los ofertantes y los demandantes de tecnología.
- g. En general, todas las jornadas, acciones y servicios contarán con un cuestionario de satisfacción y utilidad diseñado a tal efecto. Los resultados del cuestionario serán compartidos con la diputación y tenidos en cuenta en el desarrollo y mejora continua del servicio.
- h. En general, todas las actividades de carácter grupal deberán estar disponible en la web de la Oficina con al menos un mes de antelación a su desarrollo.
- REQ 8. Al menos un 30% de los beneficiarios de los servicios serán mujeres, directivas de PYMES, emprendedoras o autónomas.

4.1.3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- REQ 9. El contratista, en los primeros 30 días después de la firma del contrato, deberá definir un plan de comunicación off-line y on-line incluyendo un calendario de actuaciones de comunicación que permita dar a conocer tanto a los grupos objetivo (pymes, emprendedores y autónomos de los entornos rurales de la provincia de Ourense) como al resto de agentes clave de la transición digital en el territorio, las actuaciones que desarrolla la Oficina Acelera Pyme de la Diputación de Ourense - ACELEROU y difundir los principales avances logrados en el proyecto, repercutiendo de esa forma en la sensibilización y el impulso a la demanda tecnológica.
- REQ 10. En términos cuantitativos, este plan deberá garantizar un alcance de más de 5.000 pymes, emprendedores y autónomos, mediante: 100 posts, 8 boletines, 50 artículos con 10 impactos cada uno; 5.000 visitas web.
- REQ 11. El contratista deberá encargarse de la generación y producción de la imagen corporativa de la iniciativa, en todas y cada una de sus aplicaciones. ...). Deberá ajustarse en todo momento a la guía de estilo de la Diputación Provincial de Ourense y el resultado final ha de ser validado por el Servicio de Protocolo para su aprobación y recepción.
- REQ 12. El contratista se encargará de la producción e impresión de contenidos y soportes gráficos necesarios para la correcta entrega y difusión del servicio (folletos, impresos, pósteres, etc.).

- REQ 13. El contratista deberá realizar entre 1 y 3 posts de entre 300 y 800 palabras de extensión a la semana. En cualquier caso, el número de post publicados al mes nunca será inferior a 6 posts y en total en el servicio alcanzar los 100 posts.
- REQ 14. Cada uno de los posts deberá ir acompañado, al menos, de contenidos multimedia: fotografía, ilustración, infografía, video, etc.
- REQ 15. Todos los posts generados deberán ser elaborados en gallego, castellano e inglés.
- REQ 16. El contratista deberá crear, al menos, 5 contenidos semanales en inglés, castellano y gallego que deberán ser publicados en redes sociales.
- REQ 17. También deberá generar 8 boletines informativos y, al menos, 50 artículos con 10 impactos cada uno.

4.1.4. OFICINA ITINERANTE O UNIDAD MÓVIL

- REQ 18. Para la entrega del servicio de oficina itinerante el adjudicatario deberá contar con un vehículo prestando servicio al mismo tiempo. Dicho vehículo deberá estar operativo y en condiciones de prestar el servicio en el plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de los vehículos de respaldo que pudieran ser necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del pliego.
- REQ 19. El Servicio de la Unidad Móvil estará operativo en el lugar de entrega del servicio ordinario de lunes a viernes laborales en horario 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas (aunque este horario podrá modificarse puntualmente por condiciones del servicio, previa aprobación de la diputación).
- REQ 20. El servicio de la Unidad Móvil deberá dar cobertura en las ubicaciones previamente planificadas por la Diputación de Ourense (punto de prestación del servicio). Estará presente por periodos semanales en al menos 8 ocasiones en las distintas comarcas (excepto en La Limia).
- REQ 21. En una misma jornada se podrán planificar dos o más ubicaciones, en función de la distancia entre ellas y la actividad planificada.
- REQ 22. El contratista presentará, dentro del plazo máximo de DIEZ días hábiles desde la firma del contrato, un proyecto técnico de la Unidad Móvil, así como la descripción del equipamiento y mobiliario y que comprenderá, al menos, los siguientes aspectos:
- a. Planos y descripción de la unidad móvil.
 - b. Descripción del mobiliario, equipamiento audiovisual, informático y técnico
 - c. Propuesta de diseño de la imagen interior y exterior de la unidad móvil
- REQ 23. El contratista enviará, en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la firma del contrato, un Protocolo de actuación en caso de emergencia y/o evacuación urgente, previamente consensuado en su alcance y términos con el responsable de Proyecto.

4.1.5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA UNIDAD MÓVIL

- REQ 24. La Unidad Móvil deberá tener las siguientes características:
- a. Furgón Mixto
 - b. Rotulación exterior con vinilos (diseño a cargo de Diputación)
 - c. Acondicionamiento interior
 - d. Mesa (para 4 asistentes)

- e. Sillas (pueden ser fijas o movibles)
 - f. Revestimiento interior con imagen del proyecto
 - g. Calefacción estacionaria
 - h. 2 tomas de corriente
 - i. Placa solar (de ser necesario)
 - j. Armarios o compartimentos cerrados para almacenaje de material informativo y promocional. Los compartimentos deberán integrarse en la decoración y mobiliario del vehículo.
 - k. Equipos y medios informáticos (ordenador portátil e impresora)
- REQ 25. La Unidad Móvil deberá cumplir con la normativa de aplicación en todo momento.
- REQ 26. En general, la unidad móvil deberá permitir el acceso mediante silla de ruedas a todos los espacios de la unidad incluyendo una rampa o elevador homologado.
- REQ 27. El contratista deberá asumir todos los costes derivados del traslado de la Unidad Móvil para su ubicación en el punto de prestación del servicio. Estos costes deberán incluir, sin carácter limitativo, combustible, peajes, aparcamiento, etc.
- REQ 28. El contratista deberá asumir los suministros necesarios para el correcto funcionamiento de la Unidad Móvil durante períodos de apertura establecidos (electricidad, teléfono, etc.) así como los gastos de equipamiento de la Unidad Móvil para su pleno funcionamiento.
- REQ 29. El contratista deberá asumir la obtención de los permisos y todos los gastos que fuesen necesarios para el aparcamiento de la Unidad Móvil durante el horario de atención al usuario. Una vez finalizado el servicio diario, el vehículo quedará aparcado en el lugar que a tal efecto designe la diputación (parque móvil de la diputación de Ourense).
- REQ 30. El servicio deberá cumplir con todo aquello necesario para respetar la legalidad vigente en cuanto a la ubicación de la Unidad Móvil en la calle, tales como contaminación acústica, emisión de gases, etc. Se tendrá especialmente en cuenta la legislación medioambiental.
- REQ 31. El contratista deberá encargarse de la rotulación y acondicionamiento interior y exterior de la unidad móvil, de acuerdo con diseños corporativos propuestos asumiendo que estos que cubrirán, al menos, un 75% de la superficie exterior del vehículo.
- REQ 32. La Unidad Móvil se desplegará en cualquier localidad de la Provincia de Ourense y para ello se establecerá una planificación mensual que será comunicada por la Diputación al contratista con al menos 15 días de anticipación a la fecha de inicio.

4.1.6. MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD MÓVIL

- REQ 33. El contratista deberá garantizar la limpieza diaria, tanto interior como exterior de la Unidad Móvil, así como de los equipamientos (mobiliario, sanitarios, etc.).
- REQ 34. El contratista deberá garantizar el mantenimiento diario y preventivo de todos los elementos de la Unidad Móvil.
- REQ 35. En caso de que las tareas de mantenimiento preventivo supongan la paralización del servicio, deberán indicarse con al menos seis meses de antelación

para incorporarse en la planificación del servicio y, en ningún caso, podrán superar los 6 días al año.

REQ 36. El contratista deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos estipulados en este pliego diariamente, antes del inicio del servicio, y en caso de que existiese alguna avería o incidencia, se deberá comunicar inmediatamente a la Diputación.

REQ 37. En caso de avería o daños en la Unidad Móvil, la empresa contratante deberá garantizar que el servicio se vea alterado el tiempo mínimo imprescindible, no pudiendo, en ningún caso, ser este tiempo superior a las 24 horas.

4.1.7. SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS

REQ 38. Con periodicidad mensual, el contratista deberá recoger en un cuadro de indicadores la información relacionada con los indicadores que al efecto se hayan establecido para la monitorización del servicio.

REQ 39. El contratista deberá emitir informes de progreso y seguimiento con una periodicidad mensual, que recogerán exhaustivamente las actuaciones realizadas, el alcance obtenido, el estado global del proyecto y las desviaciones que se hayan producido (en caso de existir) respecto a la planificación realizada, así como las medidas correctivas puestas en marcha, en su caso.

4.1.8. MODO DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

REQ 40. Los servicios se podrán prestar tanto de manera presencial en la propia Oficina Acelera Pyme o mediante los otros canales disponibles, tales como la unidad móvil, teléfono, chat, chatbot, correo electrónico, video conferencia, etc. En todo caso el usuario puede elegir su forma de interactuar con la oficina.

REQ 41. Los servicios se organizarán mediante un mecanismo de cita previa telemático, provisto a través de la plataforma virtual ACELERA PYME, que permitirá una adecuada coordinación del servicio.

REQ 42. El horario de atención a las personas usuarias será de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas en cualquiera de los canales (aunque este horario podrá modificarse puntualmente por condiciones del servicio, previa aprobación de la diputación).

REQ 43. La entrega del servicio será coordinado a través de un director de proyecto, el cual deberá tener un mínimo de cinco años de experiencia en proyectos similares.

REQ 44. El servicio presencial, tanto en oficina como en oficina móvil se proveerá a través de, al menos, tres (3) consultores, con titulación universitaria y con un mínimo de dos años de experiencia en convocatorias similares y en proyectos de transformación digital de empresas y experiencia en materia de transformación digital e impartición de formaciones y talleres.

REQ 45. Uno de los consultores asumirá las labores de responsable de la unidad móvil y deberá contar con los permisos de conducción que sean necesarios para conducirla.

REQ 46. El responsable de la unidad móvil deberá contar con correo electrónico y un teléfono de atención permanente específico que permita la tramitación de urgencias con respecto al servicio de oficina itinerante (averías, daños, etc.).

REQ 47. El responsable de la unidad móvil, deberá realizar con carácter general las siguientes funciones:

- d. Realizar los traslados necesarios de la unidad móvil.
 - e. Revisar y en su caso reponer el material informativo de la Unidad Móvil (folletos, dípticos, etc.) en los puntos de información, antes del inicio del horario de atención al público, para estar en todo momento abastecidos.
 - f. Informar semanalmente del stock existente de dicho material.
 - g. Conocer completamente la Unidad Móvil y su equipamiento tanto interior como exterior, para que pueda realizar su montaje y puesta en funcionamiento, así como para su cierre y desmontaje.
 - h. Colaborar en la conservación y en el mantenimiento preventivo de la unidad móvil, a fin de obtener su máximo rendimiento para realizar los servicios sin contratiempos de ningún tipo.
 - i. Detectar, localizar e informar de las averías mecánicas que puedan surgir.
 - j. Velar por la seguridad de la unidad móvil y de sus ocupantes.
 - k. Prestar el servicio de oficina ACELERA PYME desde la unidad móvil.
- REQ 48. Durante todo el tiempo en que la Unidad Móvil se encuentre abierta al público, el conductor responsable deberá permanecer junto a ella, al menos un 85% de dicho tiempo. Además, el conductor/es-responsable/s deberán llevar permanentemente un móvil operativo durante toda la jornada de trabajo.
- REQ 49. Todos los miembros del equipo deberán contar con el equipo mínimo para prestar el servicio, incluyendo al menos computadora portátil, software ofimático, teléfono, correo electrónico.
- REQ 50. El equipo deberá disponer de uniformidad adecuada. La uniformidad estará compuesta por las siguientes prendas: polo o camisa color azul marino en manga corta y manga larga y forro polar azul marino.
- REQ 51. Todas las prendas deberán estar debidamente serigrafiadas para cumplir con los requisitos de publicidad del proyecto. ...). Deberán ajustarse en todo momento a la guía de estilo de la Diputación Provincial de Ourense y el resultado final ha de ser validado por el Servicio de Protocolo para su aprobación y recepción.
- REQ 52. El contratista presentará la proposición de uniformidad antes del inicio del contrato para su aprobación por la Diputación.
- REQ 53. El contratista deberá proveer de un número suficiente de prendas de forma que se garantice una correcta higiene del personal.
- REQ 54. El contratista deberá proveer al equipo de trabajo de los equipos de protección individual necesarios de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales.

4.2. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES OBLIGATORIOS

Para la ejecución de este servicio, el adjudicatario deberá adscribir los recursos humanos siguientes:

Medio	Valor requerido	Método de demostración
1 Director de proyecto	Titulación universitaria y	Según PCAP

	experiencia mínima de 5 años como Director de proyectos similares	
3 Asesores Consultores senior	Titulación universitaria y experiencia mínima de 2 años en proyectos similares de asesoramiento en transformación digital a Pymes. Al menos uno de los consultores deberá acreditar estar en posesión del permiso de conducción B1.	Según PCAP
1 Experto formador	Titulación universitaria y experiencia mínima de 2 años en proyectos similares de asesoramiento en transformación digital a Pymes e impartición de formación.	Según PCAP

Así mismo, para la ejecución de este servicio el adjudicatario deberá adscribir los recursos materiales siguientes:

Medio	Valor requerido	Método de demostración
Vehículo furgón mixto con acondicionamiento interior para oficina	Debe estar en posesión del vehículo	Según PCAP

5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTRATOS

Corresponde a la diputación la supervisión y dirección generales de los contratos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de estos, si existiese causa suficiente motivada.

La diputación designará a un director técnico cuyas funciones en relación con el contrato objeto del presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Solicitar servicios al adjudicatario y aceptar el resultado de estos.
- Coordinar las acciones para la buena marcha del proyecto.
- Emitir las certificaciones de recepción y validación de los entregables.

Corresponde a los adjudicatarios la ejecución, dirección y la coordinación directa de los medios personales adscritos al servicio. A tal efecto, cada adjudicatario propondrá dentro del equipo a un responsable, cuyas funciones en relación con el contrato serán:

- Dirigir a los medios personales que realicen los servicios, impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de estos.
- Realizar las funciones de contacto directo entre los medios personales que realicen los servicios y la diputación.

La designación definitiva de la persona que será responsable quedará a expensas de la aceptación por parte de la diputación de la persona propuesta. En cualquier momento la diputación podrá solicitar la sustitución de dicho responsable por otra persona.

Salvo acuerdo contrario, el responsable de proyecto designado por el adjudicatario será el único interlocutor válido para las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el servicio.

El director técnico del proyecto comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del servicio al responsable de proyecto del adjudicatario y en ningún caso dará órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.

El contacto directo del personal que realice el servicio con el usuario final se realizará según las instrucciones que prefije el responsable de proyecto del adjudicatario, siguiendo las directrices indicadas por el director técnico de la diputación.

El director técnico podrá fijar reuniones periódicas o puntuales con el responsable de proyecto del adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato. El responsable de proyecto deberá asistir a las reuniones a las que le convoque el director técnico. El adjudicatario será el responsable de levantar acta para todas y cada una de las reuniones celebradas en las que esté presente. El acta deberá estar disponible a los 7 días de haberse celebrado la reunión para su revisión por parte de la diputación.

6. OBLIGACIONES SOBRE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Durante la ejecución del servicio objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar la información y documentación que el director del proyecto solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al director técnico designado, con la periodicidad necesaria, sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad del servicio.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por el director técnico, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, a los efectos de poder facilitar su asistencia.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el director técnico. El adjudicatario debe garantizar que toda la documentación sea coherente y completa.

Toda documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la diputación.

Salvo indicación expresa en contrario, todo documento relativo al objeto del contrato será aportado en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

7. CALIDAD DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario será el encargado de asegurar en todo momento la calidad de los trabajos desarrollados y de su correcta entrega a la diputación.

En este sentido, la diputación podrá establecer los parámetros de calidad que considere necesarios para la adecuada prestación del servicio y para alcanzar los objetivos del programa, rechazando cualquier entregable que no cumpla con dichos requisitos.

La diputación revisará, verificará y en su caso validará la correcta ejecución de los servicios prestados por el adjudicatario, así como la documentación acreditativa de su prestación. En el caso de que encuentre defectos o incidencias, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y proporcionar de nuevo los entregables que hayan sido afectados, siguiendo las instrucciones del director técnico.

El adjudicatario es el responsable de que toda la documentación soporte esté debidamente cumplimentada y sea coherente y correcta.

Una vez se apruebe la documentación asociada a un determinado hito de facturación por parte del director técnico, éste remitirá al adjudicatario el correspondiente parte de aceptación.

8. CONTROL ECONÓMICO Y DE FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta que en las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio del Servicio.

El adjudicatario, siempre previa conformidad de la diputación con los trabajos realizados en ejecución del Contrato, emitirá las facturas en las fechas y con las condiciones establecidas en el PCAP

9. ETIQUETADO VERDE Y DIGITAL

La inversión C11.I3 “Acelera PYME 2.0” contribuye de manera directa a la transición ecológica y a la transición digital.

10. PRINCIPIO DE NO CAUSAR DAÑO SIGNIFICATIVO AL MEDIOAMBIENTE (DNSH)

El contratista y los posibles subcontratistas garantizarán el respeto al principio de «no causar un perjuicio significativo» (DNSH), exigido por el REGLAMENTO (UE) 2021/241, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. En particular se cumplirá con la Comunicación de la Comisión Guía técnica 2021/C 58/01, sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo».

11. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

La entidad contratista y subcontratistas estarán obligadas a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el Artículo 9. Comunicación, de 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.

Concretamente, estarán obligados a cumplir las siguientes obligaciones:

- a) En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, deberá exhibirse de forma correcta y destacada el emblema de la UE con una declaración de financiación adecuada que diga "financiado por la Unión Europea – Next Generation EU", junto al logo del PRTR y contener tanto en su encabezamiento como en su cuerpo de desarrollo la siguiente referencia «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU».
- b) En las medidas de información y comunicación, sea cual fuere el canal de comunicación que se emplee, se deberá a hacer referencia a que la inversión está financiada por la Unión Europea a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia-Next Generation EU, instrumento financiero de la inversión C22.I2. Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.
- c) El órgano de contratación proporcionará durante la ejecución del contrato las indicaciones acerca del contenido preciso en cada medio y/o formato.

