

FAQS I CONVOCATORIA

NOTA: Estas FAQs son complementarias y deberán añadirse a las publicadas por RED.es en su sede electrónica. Se ha respetado la estructura del documento publicado por RED.es de modo que cada una de estas preguntas deberá incluirse en el apartado al que correspondan respetando el orden lógico de tramitación. Se propone la creación de un apartado denominado "Soporte".

AVISO: Estas FAQs tienen un carácter informativo con el fin de facilitar el entendimiento del procedimiento de formalización de acuerdos de prestación de soluciones de digitalización y no sustituyen a lo establecido en la Convocatoria de ayudas. En caso de contradicciones entre este documento y aquéllos, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria.

Actualizado el 28 de abril de 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARACTERÍSTICAS DE LAS AYUDAS, FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO SUBVENCIONABLE..... 1

1. ¿Podrían varios Beneficiarios de la ayuda, en este caso autónomos, invertir la ayuda por ejemplo en la misma página web que tengan de algún proyecto en común? 1

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN 1

2. ¿Cómo informa Red.es del saldo del bono digital del Beneficiario? 1
3. ¿Se puede automatizar la consulta a Red.es sobre el saldo del bono digital del Beneficiario?..... 1

ACUERDOS DE PRESTACIÓN DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE FORMALIZACIÓN 1

4. ¿Es obligatorio el contrato privado previo al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización o es suficiente con determinar un presupuesto? 1
5. ¿Cómo accedo a la Plataforma de Tramitación del Kit Digital? 1
6. ¿Qué identificadores digitales puedo utilizar para acceder a la Plataforma? 1
7. ¿Qué tipos de certificado puedo utilizar para entrar y utilizar la plataforma? 2
8. ¿Qué tipos de roles existen en la Plataforma? 2
9. ¿Cómo doy de alta un usuario en la Plataforma en el caso de ser Beneficiario del bono digital? 2
10. ¿Cómo doy de alta un usuario en la Plataforma en el caso de ser Agente Digitalizador Adherido? 3
11. ¿Cómo consulto el rol de mi usuario?..... 3
12. ¿Cómo modifico los datos de las cuentas de usuario dadas de alta? 3
13. ¿Cómo comienzo la elaboración de un Acuerdo?..... 3
14. Los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización entre el Beneficiario y el Agente Digitalizador Adherido, ¿tienen un formato estándar?..... 3
15. ¿Qué apartados debo cumplimentar del Formulario de Acuerdo? 4
16. ¿Cómo indico en el Acuerdo que se trata de una sustitución a una solución ya implantada? 4
17. ¿Cómo puedo consultar el estado de un Acuerdo?..... 4
18. ¿En qué momento puedo cancelar un Acuerdo? 4
19. ¿Cómo puedo consultar el motivo de la cancelación de un acuerdo?..... 5
20. ¿Qué requisitos son necesarios para firmar un Acuerdo? 5
21. ¿Cómo se firma el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización en Red.es por parte del Agente Digitalizador Adherido y el Beneficiario? 5
22. ¿Se puede automatizar la subida a Red.es del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización para que el Agente Digitalizador Adherido lo suba una vez firmado por ambas partes?..... 5
23. ¿Se puede automatizar la consulta a Red.es sobre el estado de validación del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización para que el Agente Digitalizador Adherido tenga conocimiento de cuándo puede poner en marcha el proyecto?..... 5
24. ¿Se puede formalizar un Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización cuando el representante voluntario, que ha presentado la solicitud por cuenta del Beneficiario sea un Agente Digitalizador Adherido firmante? 5
25. ¿Se puede firmar electrónicamente el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización por fuera de Red.es y subirlo a Red.es después? 6

26. En el caso de autónomos, ¿en qué momento será necesaria la escritura de apoderamiento? 6
27. ¿Es necesario que el certificado de nombramiento de un representante se encuentre elevado a público ante notario? ¿Es suficiente con que esté firmado por el administrador o el secretario del Consejo de Administración de la entidad? 6
28. En el caso de administradores mancomunados, ¿es suficiente la firma de un usuario con un certificado digital de representante de la entidad que le atribuya un poder de firma única? 6
29. ¿Se consideran válidos los poderes de representación escaneados que se incorporen a la Plataforma?..... 6
30. ¿Puede un Beneficiario contratar al mismo Agente Digitalizador Adherido para la prestación de varias Soluciones de Digitalización? En tal caso, ¿se deberá formalizar un único Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización? 6
31. ¿Cómo informa Red.es de que el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización ha sido validado?..... 7
32. ¿Por qué aparece de nuevo un Acuerdo que había sido enviado a validación en la bandeja de “En Elaboración”?..... 7
33. ¿Cómo puedo consultar las notificaciones y/o comunicaciones que reciba durante la tramitación? 7
34. ¿Cuál es el plazo de subsanación de un Acuerdo en caso de que sea necesario? 7
35. En el caso en que fallara alguna de las firmas del Acuerdo por faltar la firma de uno de los representantes mancomunado, ¿cómo se debería subsanar esta incidencia?..... 7
36. ¿Cuántas oportunidades de subsanación tendrán tanto el Agente Digitalizador Adherido como el Beneficiario si la documentación que aportan no es correcta? 7

JUSTIFICACIÓN 8

37. En la Categoría de Solución de Digitalización de “Sitio Web y Presencia en Internet”, ¿se pedirá el alta del dominio para comprobar si se trata de una página web nueva?..... 8

PAGO DE LA AYUDA 8

38. ¿Cómo modifico una cuenta de pago del Agente Digitalizador Adherido? 8
39. ¿Cómo se gestionará el cobro del importe no subvencionable del Acuerdo? ¿Se realizará a través de la Plataforma de Tramitación? 8
40. ¿El pago se puede hacer por un método diferente al de transferencia o tarjeta bancarias? 8
41. ¿Cómo se gestionará el cobro del importe no subvencionable del Acuerdo? ¿Se realizará a través de la Plataforma de Tramitación? 8
42. ¿El pago se puede hacer por un método diferente al de transferencia o tarjeta bancarias? 8

SOPORTE 9

43. ¿A quién debo dirigirme en caso de duda sobre la tramitación y requisitos de acceso a la ayuda? 9
44. ¿A quién debo dirigirme en caso de duda o incidencia técnica relacionada con la Plataforma de Tramitación? 9

CARACTERÍSTICAS DE LAS AYUDAS, FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO SUBVENCIONABLE

1. ¿Podrían varios Beneficiarios de la ayuda, en este caso autónomos, invertir la ayuda por ejemplo en la misma página web que tengan de algún proyecto en común?

Sí, siempre y cuando solo uno de ellos solicite la ayuda para esa solución, de modo que no exista riesgo de doble financiación.

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN

2. ¿Cómo informa Red.es del saldo del bono digital del Beneficiario?

El Beneficiario tendrá acceso al saldo de su bono digital a través del módulo de Acuerdos de la Plataforma.

3. ¿Se puede automatizar la consulta a Red.es sobre el saldo del bono digital del Beneficiario?

El Agente Digitalizador Adherido no tendrá acceso a la información relativa al saldo del bono digital del Beneficiario. En el proceso de elaboración de Acuerdos, la Plataforma identificará siempre el importe máximo subvencionable en función del importe total del Acuerdo, las reglas de financiación establecidas en la Orden de Bases y Convocatoria, y saldo del bono digital del cliente, no permitiendo a este comprometer nunca más saldo del que tiene.

ACUERDOS DE PRESTACIÓN DE SOLUCIONES DE DIGITALIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE FORMALIZACIÓN

4. ¿Es obligatorio el contrato privado previo al Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización o es suficiente con determinar un presupuesto?

Sí, es obligatorio, se debe firmar un contrato previo a la formalización del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización.

5. ¿Cómo accedo a la Plataforma de Tramitación del Kit Digital?

Se puede acceder a la Plataforma de Tramitación a través del siguiente enlace: [Kit Digital \(red.gob.es\)](https://red.gob.es). A continuación, se deberá seleccionar el espacio al que se desee acceder en función de si se trata de una Pyme/ Autónomo o un Agente Digitalizador Adherido

6. ¿Qué identificadores digitales puedo utilizar para acceder a la Plataforma?

La Plataforma utiliza la aplicación Cl@ve para la identificación del usuario. Dicha aplicación permite efectuar la identificación a través de los siguientes sistemas:

- DNIe/ Certificado electrónico.
- Acceso PIN 24H (requiere registrarse en dicho sistema).
- Cl@ve permanente (requiere registrarse en dicho sistema).

- Identificación europea con eID extranjero.

7. ¿Qué tipos de certificado puedo utilizar para entrar y utilizar la Plataforma?

Los tipos de certificado con los que podremos utilizar la Plataforma variarán en función de si pertenecemos al Agente Digitalizador Adherido o al Beneficiario.

Por parte del Beneficiario, podremos acceder a través de un certificado personal o a través de un certificado de representante de la entidad beneficiaria.

Por parte del Agente Digitalizador Adherido, podremos acceder a través de un certificado de representación de la entidad o con un certificado personal, siempre y cuando, para este último caso, se haya registrado previamente un usuario para este certificado o seamos un representante del Agente Digitalizador Adherido y se haya comunicado esta condición a Red.es.

En el caso de que se acceda con un certificado de representante mancomunado, los actos de firma deberán incluir la firma del resto de representantes mancomunados, salvo que se disponga de un poder que habilite para la firma única, el cual deberá incorporarse a la Plataforma en el momento de la formalización.

8. ¿Qué tipos de roles existen en la Plataforma?

Por parte del Beneficiario, podremos ostentar rol de administrador (único o mancomunado) y de representante legal o voluntario. Con estos roles podremos realizar todas las funciones que permite la Plataforma, desde darnos de alta como Beneficiario de un bono digital, hasta firmar un Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización.

Por parte del Agente Digitalizador Adherido, podremos ostentar, en primer lugar, el rol administrador-firmante, con el que podremos realizar todas las funciones que permite la Plataforma, incluida el alta de nuevos usuarios. Este rol lo ostentará automáticamente el representante del Agente Digitalizador Adherido que se haya comunicado a Red.es durante la adhesión al programa Kit Digital.

También poseerá este rol el usuario que se haya dado de alta como representante en el apartado “Alta como representante” de la sección “Gestión Agente Digitalizador”, para lo cual deberá disponer de un certificado de representación del Agente Digitalizador Adherido.

Además, como usuario del Agente Digitalizador Adherido, podremos tener el rol de editor de Acuerdos, con el que podremos elaborar, modificar y firmar Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización, y el rol de editor de justificaciones, con el que podremos gestionar la justificación de la solución implantada. Estos roles los atribuirá el usuario con rol administrador-firmante en el momento de darlos de alta.

9. ¿Cómo doy de alta un usuario en la Plataforma en el caso de ser Beneficiario del bono digital?

En el caso de que seamos Beneficiarios de un bono digital o un representante legal o voluntario de este, deberemos dirigirnos a la sección “Gestión Bonos” y seleccionar “Alta de representante” en el desplegable.

A continuación, deberemos cumplimentar los campos que se muestren con los datos del Beneficiario y seleccionar las opciones que nos sean de aplicación.

10. ¿Cómo doy de alta un usuario en la Plataforma en el caso de ser Agente Digitalizador Adherido?

Para el caso en el que pertenezcamos a un Agente Digitalizador Adherido, este deberá haber concluido satisfactoriamente el proceso de adhesión al Programa de forma previa. Además, deberemos habernos logado en la Plataforma con un usuario que ostente el rol de administrador-firmante, al ser el único que puede dar alta un nuevo usuario.

Una vez hemos accedido a la Plataforma, deberemos dirigirnos a la sección “Gestión Agente Digitalizador Adherido” y seleccionar la opción “Gestión de usuarios” del menú desplegable.

En la ventana que se muestre a continuación deberemos seleccionar la opción “Registrar Usuario” ubicada en la parte superior derecha de la ventana. A continuación, rellenaremos los campos que se muestran con la información y el rol del usuario de que queremos registrar y pulsaremos aceptar.

11. ¿Cómo consulto el rol de mi usuario?

Podremos consultar el rol de nuestra cuenta de usuario asociada al Beneficiario/Agente Digitalizador Adherido a través de la sección “Mis representaciones”. Deberemos pulsar en el número de documento (NIF) resaltado en rojo para acceder a los datos de la cuenta.

Para modificar los datos de una cuenta tendremos que pulsar en el n.º de NIF que figura en color rojo en el listado de cuentas que se mostrará en la ventana.

12. ¿Cómo modifico los datos de las cuentas de usuario dadas de alta?

Podremos modificar los datos de nuestra cuenta de usuario a través de la sección “Mis representaciones” tras pulsar en el número de documento del usuario que deseamos modificar.

En la ventana que se abrirá seguidamente se mostrarán los campos susceptibles de modificación. Tras efectuar los cambios que se estimen oportunos deberemos pulsar en “Aceptar” para que estos se guarden.

13. ¿Cómo comienzo la elaboración de un Acuerdo?

Los Acuerdos se iniciarán por parte del Agente Digitalizador Adherido accediendo a la sección “Acuerdos” de la Plataforma. Deberemos seleccionar la opción “En elaboración” del menú desplegable y, a continuación, pulsar en el botón de “Iniciar nuevo acuerdo”.

Tras rellenar los campos de la ventana que se muestre a continuación, deberemos pulsar el botón “Aceptar” para enviar el acuerdo al Beneficiario y que este continúe con la tramitación.

14. Los Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización entre el Beneficiario y el Agente Digitalizador Adherido, ¿tienen un formato estándar?

Sí, el modelo podrá encontrarse en el Anexo III de la Convocatoria. Según el artículo 30.2 de la Orden de Bases, el contenido podrá verse modificado en cada Convocatoria.

El Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización se realizará mediante un formulario web disponible en la Plataforma de Tramitación de Kit Digital gestionada por Cámara de Comercio de España como Entidad Colaboradora.

15. ¿Qué apartados debo cumplimentar del formulario de Acuerdo?

En el caso de que pertenezcamos a un Agente Digitalizador Adherido, deberemos cumplimentar el apartado de “Datos Básicos” con el NIF del digitalizador y del Beneficiario, el resto de los campos no serán editables.

En el apartado “Categoría de Solución de Digitalización” deberemos cumplimentar todos los campos en función de la solución que se vaya a implantar. Deberemos, además, confirmar las declaraciones responsables que se muestran en el apartado “Declaraciones Responsables”.

En el caso de que pertenezcamos a una entidad beneficiaria, únicamente deberemos confirmar las declaraciones responsables del apartado correspondiente tras haber revisado los datos incluidos por el Agente Digitalizador Adherido.

16. ¿Cómo indico en el Acuerdo que se trata de una sustitución a una solución ya implantada?

El encargado de indicar si la solución consiste en una sustitución será el Agente Digitalizador Adherido, en el formulario que se muestre tras acceder a la ventana de inicio de un nuevo Acuerdo.

Una vez se marque la opción que indica que se trata de una sustitución, aparecerán dos campos en los que deberemos indicar el proveedor de la solución inicial que ha sido objeto de sustitución y la fecha en la que se implantó.

17. ¿Cómo puedo consultar el estado de un Acuerdo?


Podremos consultar el estado de los Acuerdos que tengamos en fase de elaboración a través de la opción “En elaboración” del menú desplegable de la sección “Acuerdos”. En la ventana que aparecerá a continuación veremos todos los Acuerdos que se encuentren en fase de elaboración y podremos comprobar, en la columna de “Estado”, la situación de estos y quién tiene asignado el siguiente paso de la tramitación.

Para comprobar el estado de aquellos Acuerdos que se encuentren firmados, accederemos a la opción “Firmados” del menú desplegable de la sección “Acuerdos”. En la ventana que se mostrará a continuación, podremos comprobar el estado de los Acuerdos que hayan superado el proceso de firma.

18. ¿En qué momento puedo cancelar un Acuerdo?

Tanto Agente Digitalizador Adherido como Beneficiario, podrán cancelar un Acuerdo en todo momento siempre que no se haya producido la validación de este por el Órgano de Gestión.

Para proceder a la cancelación de un Acuerdo que no ha sido enviado a validación, deberemos dirigirnos a la opción “En elaboración” de la sección “Acuerdos”, seleccionar el Acuerdo que queremos cancelar y pulsar el botón “Cancelar” que se muestra en la parte superior derecha de la ventana. Tras pulsar dicho botón, se abrirá un campo de texto libre en el que deberemos indicar el motivo de la cancelación del Acuerdo.

En el caso de que el Acuerdo se encuentre firmado y haya sido enviado a validación, deberemos acceder a la opción “Firmados” del menú desplegable y pulsa el botón  que se muestra en la columna “Cancelar” de la fila del Acuerdo que deseamos cancelar.

Una vez validado el Acuerdo, este no podrá cancelarse y deberemos iniciar un procedimiento de desistimiento.

19. ¿Cómo puedo consultar el motivo de la cancelación de un Acuerdo?

Podremos consultar el motivo de la cancelación de un Acuerdo por la otra parte accediendo a la opción “Cancelados” del menú desplegable de la sección “Acuerdos”, pulsando en el icono **i** que figura en la columna “Motivo de cancelación”.

20. ¿Qué requisitos son necesarios para firmar un Acuerdo?

Previamente a la firma del Acuerdo, tanto el Beneficiario como el Agente Digitalizador Adherido deberán tener instalados en el dispositivo que vaya a ser utilizado la aplicación “AutoFirma”, cuya descarga se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

Ambas partes deberán disponer de certificado digital para proceder a firmar digitalmente el Acuerdo en la aplicación “AutoFirma”.

21. ¿Cómo se firma el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización en Red.es por parte del Agente Digitalizador Adherido y el Beneficiario?

Tras aceptar el borrador de Acuerdo recibido por la otra parte, pulsando en el botón “Firmar” que aparecerá en el formulario de Acuerdo. Tras pulsar dicho botón se abrirá la aplicación “Autofirma” en la que deberemos seleccionar el certificado con el que se va a firmar el Acuerdo. Una vez firmado, pulsaremos en “Enviar”, de tal forma que el Acuerdo firmado se envíe a la otra parte para su firma o a validación si el Acuerdo ya se encuentra firmado por ambas partes.

22. ¿Se puede automatizar la subida a Red.es del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización para que el Agente Digitalizador Adherido lo suba una vez firmado por ambas partes?

No se puede dado que no se admiten Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización elaborados y firmados de manera externa al módulo de Acuerdos.

23. ¿Se puede automatizar la consulta a Red.es sobre el estado de validación del Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización para que el Agente Digitalizador Adherido tenga conocimiento de cuándo puede poner en marcha el proyecto?

Una vez validado el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización por parte de la Entidad Colaboradora, se notifica a las partes (Beneficiario y Agente Digitalizador Adherido) de manera fehaciente.

24. ¿Se puede formalizar un Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización cuando el representante voluntario, que ha presentado la solicitud por cuenta del Beneficiario sea un Agente Digitalizador Adherido firmante?

No, un Agente Digitalizador Adherido que sea representante voluntario del Beneficiario no puede firmar un Acuerdo por ambas partes. En este caso, el Beneficiario deberá firmar el Acuerdo por sí mismo.

25. ¿Se puede firmar electrónicamente el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización por fuera de Red.es y subirlo a Red.es después?

No se puede. El Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización se elabora y se firma dentro del módulo de Acuerdos que se habilitará a través de la Plataforma.

26. En el caso de autónomos, ¿en qué momento será necesaria la escritura de apoderamiento?

En el caso de que un autónomo, sea Beneficiario o Agente Digitalizador Adherido, haya firmado un Acuerdo a través de un tercero, deberá aportar dicha escritura de apoderamiento en el momento de dar de alta el usuario en la Plataforma, siempre y cuando el Programa no haya podido validar la firma de manera automática.

27. ¿Es necesario que el certificado de nombramiento de un representante se encuentre elevado a público ante notario? ¿Es suficiente con que esté firmado por el administrador o el secretario del Consejo de Administración de la entidad?

Sí, el certificado de nombramiento debe estar elevado a público ante notario.

28. En el caso de administradores mancomunados, ¿es suficiente la firma de un usuario con un certificado digital de representante de la entidad que le atribuya un poder de firma única?

Si el usuario que firma el Acuerdo se ha dado de alta previamente como representante utilizando un certificado de representación que le atribuya facultades de firma única, el sistema no requerirá la firma de otros representantes.

29. ¿Se consideran válidos los poderes de representación escaneados que se incorporen a la Plataforma?

Sí, estos documentos se considerarán válidos siempre y cuando cumplan con todos los requisitos legales en cuanto al contenido.

30. ¿Puede un Beneficiario contratar al mismo Agente Digitalizador Adherido para la prestación de varias Soluciones de Digitalización? En tal caso, ¿se deberá formalizar un único Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización?

Sí, el Beneficiario puede contratar al mismo Agente Digitalizador Adherido para la prestación de varias Soluciones de Digitalización. En tal caso, se deberán firmar tantos Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización como Soluciones de Digitalización se deseen contratar.

Por ejemplo, si un Beneficiario desea contratar las soluciones de *Sitio Web* y *Gestión de Redes Sociales* con el Agente Digitalizador Adherido "X", deberá formalizar dos (2) Acuerdos de Prestación de Soluciones de Digitalización, uno por cada Categoría de Solución de Digitalización.

31. ¿Cómo informa Red.es de que el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización ha sido validado?

Una vez validado el Acuerdo de Prestación de Soluciones de Digitalización por parte de la Entidad Colaboradora, se notifica a las partes (Beneficiario y Agente Digitalizador Adherido) de manera fehaciente.

32. ¿Por qué aparece de nuevo un Acuerdo que había sido enviado a validación en la bandeja de “En Elaboración”?

Esta situación puede ocurrir cuando el equipo de verificación ha considerado que alguna de las firmas del Acuerdo no presenta los poderes suficientes y necesita, por tanto, ser subsanado. Es conveniente revisar el buzón de notificaciones por si se hubiera notificado un requerimiento de subsanación para este Acuerdo.

33. ¿Cómo puedo consultar las notificaciones y/o comunicaciones que reciba durante la tramitación?

Las notificaciones y/o comunicaciones que se generen durante la tramitación de los Acuerdos y las justificaciones se podrán consultar en la sección “Buzón” de la Plataforma, seleccionando las opciones “Notificaciones” y “Comunicaciones” del menú desplegable.

Adicionalmente, estas notificaciones serán remitidas al correo electrónico asociado al usuario que está siendo notificado.

34. ¿Cuál es el plazo de subsanación de un Acuerdo en caso de que sea necesario?

Tras la recepción del Acuerdo para su validación por parte de la Entidad Colaboradora, si la documentación aportada no reuniera los requisitos exigidos, se requerirá al Beneficiario para que, en el plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente al de la aceptación mediante comparecencia de la notificación, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con advertencia de que, si no lo hiciese, se tendrá por desistido el Acuerdo.

35. En el caso en que fallara alguna de las firmas del Acuerdo por faltar la firma de uno de los representantes mancomunado, ¿cómo se debería subsanar esta incidencia?

En el caso de que en la solicitud de la ayuda o en el formulario de adhesión, en caso de tratarse de un Agente Digitalizador Adherido, se haya indicado un tipo de representación mancomunada y en el Acuerdo no figure la firma de todos los representantes mancomunados, la Plataforma de Tramitación del Kit Digital solicitará un poder que atribuya la capacidad de firma única a la persona que ha firmado el Acuerdo.

Si tras la verificación, los tramitadores no consideraran suficiente este poder, el interesado deberá aportar el poder que le otorgue esta capacidad de firma única, o deberán darse de alta todos los representantes mancomunados y firmar el Acuerdo.

36. ¿Cuántas oportunidades de subsanación tendrán tanto el Agente Digitalizador Adherido como el Beneficiario si la documentación que aportan no es correcta?

El Acuerdo de Prestaciones sólo podrá ser subsanado una vez por parte del Agente

Digitalizador Adherido y el Beneficiario. En el caso de que la subsanación aportada fuera incorrecta el Acuerdo quedaría finalizado y ambas partes deberán elaborar uno nuevo.

JUSTIFICACIÓN

37. En la Categoría de Solución de Digitalización de “Sitio Web y Presencia en Internet”, ¿se pedirá el alta del dominio para comprobar si se trata de una página web nueva?

Sí, las funcionalidades y/o servicios requeridos vienen definidos en el Anexo IV de la Orden de Bases. Esta información se solicitará en la fase de Justificación.

PAGO DE LA AYUDA

38. ¿Cómo modifico una cuenta de pago del Agente Digitalizador Adherido?

El Agente Digitalizador Adherido podrá gestionar las cuentas de pago que tenga asociadas a través de la sección “Gestión Agente Digitalizador Adherido” en un apartado que se habilitará a tal efecto próximamente.

39. ¿Cómo se gestionará el cobro del importe no subvencionable del Acuerdo? ¿Se realizará a través de la Plataforma de Tramitación?

Será el Agente Digitalizador Adherido, quien, de forma externa al entorno de tramitación, gestione el cobro de la solución al Beneficiario. En la primera fase de justificación deberá adjuntarse el justificante de abono del importe correspondiente a la diferencia entre el coste de la solución contratada y el importe del bono digital aplicable al Acuerdo.

40. ¿El pago se puede hacer por un método diferente al de transferencia o tarjeta bancarias?

Sí, siempre que el método elegido provea la pista de auditoría suficiente. En este sentido, no se valida una orden de pago de transferencia.

En la fase de justificación se solicitará el justificante de abono de la factura (extracto bancario o justificante de pago por transferencia bancaria).

41. ¿Cómo se gestionará el cobro del importe no subvencionable del Acuerdo? ¿Se realizará a través de la Plataforma de Tramitación?

Será el Agente Digitalizador Adherido, quien, de forma externa al entorno de tramitación, gestione el cobro de la solución al Beneficiario. En la primera fase de justificación deberá adjuntarse el justificante de abono del importe correspondiente a la diferencia entre el coste de la solución contratada y el importe del bono digital aplicable al Acuerdo.

42. ¿El pago se puede hacer por un método diferente al de transferencia o tarjeta bancarias?

Sí, siempre que el método elegido provea la pista de auditoría suficiente. En este sentido, no se valida una orden de pago de transferencia.

En la fase de justificación se solicitará el justificante de abono de la factura (extracto

bancario o justificante de pago por transferencia bancaria).

SOPORTE

43. ¿A quién debo dirigirme en caso de duda sobre la tramitación y requisitos de acceso a la ayuda?

Para dudas relacionadas con la tramitación de la ayuda o con la información recogida en la Orden de Bases y la Convocatoria se encuentra disponible el Servicio de Soporte Funcional ofrecido por la plataforma Acelera pyme:

- Teléfono: 900 909 001
- Email: info@acelerapyme.gob.es
- Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00h.

44. ¿A quién debo dirigirme en caso de duda o incidencia técnica relacionada con la Plataforma de Tramitación?

En caso de duda sobre el funcionamiento de la Plataforma de Tramitación o incidencia técnica se encuentra disponible el Servicio de Soporte Funcional de la Convocatoria, que ofrecerá información sobre las bases de la Convocatoria, y sus datos de contacto son los siguientes:

- Teléfono: 900 909 001
- Email: info@acelerapyme.gob.es
- Horario: Lunes a Viernes de 9:00 - 18:00

Así mismo, el Servicio de Soporte Técnico de la Sede Electrónica de Red.es ofrecerá asistencia sobre el funcionamiento y requisitos técnicos de la Sede Electrónica de Red.es, y sus datos de contacto son los siguientes:

- Teléfono: 901 904 060/919 343 677
- Email: soporte.sede@red.es
- Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00h.