

## ANEXO IV

### Categorías de Soluciones de Digitalización

De conformidad con en el artículo 13 la relación de Categorías de Soluciones de Digitalización es la siguiente:

#### *Categoría de solución de digitalización*

##### I. Sitio web y presencia en internet

Objetivo:

Expansión de la presencia en internet de la pyme mediante la creación de una página web y/o la prestación de servicios que proporcionen posicionamiento básico en internet.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
2.000 €	2.000 €	2.000 €

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

– Dominio: alta de nuevo dominio para la pyme beneficiaria durante un plazo mínimo de doce meses. La titularidad del dominio será en su totalidad de la pyme.

- *Hosting*: alojamiento de la página web desarrollada durante un plazo mínimo de doce meses.
- Diseño de la página web: estructura web con un mínimo de 3 páginas o apartados. Se consideran páginas o apartados de una web, elementos tales como: página de inicio (*Landing Page*), presentación de la empresa, formulario de contacto, descripción de productos, datos de contacto, mapa del sitio (*sitemap*), etc.
- *Web responsive*: las páginas web diseñadas deben adaptarse para ser funcionales en todo tipo de dispositivos.
- Accesibilidad: el diseño debe cumplir con criterios de conformidad de nivel AA de las Pautas WCAG-2.1.
- Autogestionable: se deberá proveer una plataforma de gestión de contenidos para el beneficiario, de manera que sea autónomo a la hora de modificar el contenido de sus páginas web, sin la necesidad de recurrir al soporte de la empresa proveedora.
- Posicionamiento básico en internet: Posicionamiento de la información básica del negocio, contacto y perfil de la empresa en los principales *sites*, redes de negocio o directorios de empresas y profesionales.
- Optimización de la presencia en buscadores (SEO básico): Análisis de palabras clave, SEO On-Page de 2 páginas o apartados, indexación y jerarquización del contenido.

#### Categoría de solución de digitalización

#### II. Comercio electrónico

Objetivo:

Creación de una tienda online de compraventa de productos y/o servicios que utilice medios digitales para su intercambio.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
2.000 €	2.000 €	2.000 €

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

- Creación de la tienda *online* o *E-Commerce* y alta del catálogo de productos: producción de un catálogo mediante el alta, importación o carga de los productos o artículos de la pyme. El número de referencias a cargar por el agente digitalizador será de al menos 100 referencias de productos, salvo que la pyme no disponga de este número, en cuyo caso podrá ser menor.
- Métodos de pago: configuración e integración de los métodos de pago.
- *Diseño Responsive*: la solución de *E-Commerce* diseñada debe adaptarse para ser funcional en todo tipo de dispositivos.
- Accesibilidad: El diseño debe cumplir con criterios de conformidad de nivel AA de las Pautas WCAG-2.1.
- Posicionamiento básico en internet: Posicionamiento de la información básica del negocio, contacto y perfil de la empresa en los principales *sites*, redes de negocio o directorios de empresas y profesionales.

- Optimización de la presencia en buscadores (SEO): Análisis de palabras clave, análisis de la competencia, SEO On-Page de 2 páginas o apartados, indexación y jerarquización del contenido e informes trimestrales de seguimiento.
- Autogestionable: se deberá proveer una plataforma de gestión de contenidos para el beneficiario, de manera que sea autónomo a la hora de modificar el contenido de sus páginas web, sin la necesidad de recurrir al soporte de la empresa proveedora.
- Formas de envío: configuración e integración de métodos de envío digital y físico de los productos comercializados por el beneficiario en la tienda online.

#### *Categoría de solución de digitalización*

#### III. Gestión de redes sociales

Objetivo:

Promocionar a las empresas beneficiarias en redes sociales.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
2.000 €	2.500 €	2.500 €

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 40 %.

Segunda: 60 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

- Social Media Plan: definición e implementación de una estrategia de redes sociales alineada con la misión y visión de la pyme, que sea relevante y conecte con los potenciales clientes, y fidelice a aquellos usuarios que ya lo sean.
- Monitorización de redes sociales: monitorización y control periódico a través de métricas de referencia del impacto de las acciones, para cuantificar los resultados y comprobar si se están cumpliendo los objetivos marcados en la estrategia.
- Optimización de la red/Auditoría Social Media: análisis de los diferentes canales sociales para poder optimizar el rendimiento.
- Gestión de una red social: administración del perfil/usuario de la pyme en, al menos, una red social.
- Publicación de *posts* semanales: publicación por parte del agente digitalizador de un mínimo de 4-8 entradas (*posts*) mensuales.

## Categoría de solución de digitalización

## IV. Gestión de clientes

Objetivo:

Digitalizar y optimizar la gestión de las relaciones comerciales con los clientes.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
2.000 € (1 usuario)	2.000 € (1 usuario)	4.000 € (3 usuario)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

Esta solución incluye un número de horas destinadas a la parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas definidos en el Artículo 8.2, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 40 horas de parametrización.
- Segmentos II (3-menos de 10 empleados) y III (0-menos de 3 empleados): 30 horas de parametrización.

Este proceso es esencial para la posterior implantación y despliegue de la solución de digitalización que proporcionará, como mínimo, las funcionalidades y servicios que se detallan a continuación:

- Gestión de clientes: la solución deberá almacenar y permitir la consulta de datos de cada cliente desde su alta como oportunidad de negocio y la simulación de compra de productos o contratación de servicios.
- Gestión de Clientes potenciales (*Leads*): la solución deberá permitir que se puedan dar de alta nuevos *Leads* de forma manual o mediante una importación por fichero. Los datos asociados a los *Leads* deberán permitir la gestión comercial de los mismos con el objetivo de convertirlos en clientes. La solución incluirá la funcionalidad de parametrización de reglas de negocio para la asignación de *Leads* según diferentes criterios.
- Gestión de oportunidades: la solución deberá gestionar todas las oportunidades de negocio que conlleven el envío al cliente potencial o *Lead* de ofertas y presupuestos. Además, la solución contemplará el estado de cada oportunidad (en análisis, oferta presentada, en negociación, ganadas, canceladas, etc.).
- Acciones o tareas comerciales: la solución debe ofrecer la posibilidad de crear acciones y tareas comerciales, tanto de forma manual como automática.
- *Reporting*, planificación y seguimiento comercial: la solución debe ofrecer soluciones de seguimiento mediante indicadores (KPI's), pipeline y otros, con diferentes niveles de agregación de información en función del perfil del usuario de la solución. Deberá ser capaz de generar informes para el seguimiento y monitorización de la actividad comercial, contemplando ratios de eficiencia, estado de fases, pipeline y otros atributos medibles (como productos, cotizaciones, etc.), y según los canales, perfiles,

roles y/o fases comerciales. Estos informes podrán mostrar, al menos, datos mensuales, acumulados y/o comparativos entre diferentes ejercicios comerciales.

– Alertas: la solución debe permitir visualizar Alertas de Clientes en formato gráfico de diferente tipología (iconos, mensajes emergentes, etc.).

– Gestión documental: la solución debe incluir un software para la gestión centralizada de la documentación, capaz de insertar y/o vincular documentos tanto relativos a la actividad comercial, como los proporcionados por los propios clientes.

– Diseño *Responsive*: la interfaz de la solución debe ser *responsive*, es decir, debe adaptarse para ser funcional en todo tipo de dispositivos.

– Integración con diversas plataformas: disponibilidad de APIs o *Web Services* para la consolidación de la información y datos de toda la empresa.

#### Categoría de solución de digitalización

##### V. Business Intelligence y Analítica

Objetivo:

Explotación de datos de la empresa para la mejora del proceso de toma de decisiones.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
1.500 € (1 usuario)	2.000 € (1 usuario)	4.000 € (3 usuario)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

Esta solución incluye un número de horas de parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas definidos en el Artículo 8.2, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 70 horas de parametrización.
- Segmento II (3-menos de 10 empleados): 40 horas de parametrización.
- Segmento III (0-menos de 3 empleados): 30 horas de parametrización.

Este proceso es esencial para la posterior implantación y despliegue de la solución de digitalización que proporcionará, como mínimo, las funcionalidades y servicios que se detallan a continuación:

- Integración de datos con otras bases de datos: la solución permitirá el acceso a otras bases de datos y la realización de comparaciones con los datos expuestos.
- Almacenamiento de datos: la solución deberá proveer una capacidad de almacenamiento como mínimo de 1 GB por usuario.
- Creación de paneles de datos estructurados y visuales: la solución permitirá crear paneles de datos personalizados con datos relevantes y distintas formas de visualización.

– Exportación de datos: la solución permitirá exportación de datos a imágenes o a documentos de Excel, creando sinergias y compatibilidades con distintos programas de uso común para los usuarios.

#### *Categoría de solución de digitalización*

#### VI. Gestión de procesos

Objetivo:

Digitalizar y/o automatizar procesos de negocio relacionados con los aspectos operativos o productivos de las empresas beneficiarias.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
500 € (1 usuario)	2.000 € (3 usuarios)	6.000 € (10 usuarios)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

Esta solución incluye un número de horas destinadas a la parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, para cada uno de los segmentos de empresas definidos en el Artículo 8.2, de la siguiente forma:

- Segmento I (10-menos de 50 empleados): 60 horas de parametrización.
- Segmentos II (3-menos de 10 empleados) y III (0-menos de 3 empleados): 45 horas de parametrización.

Este proceso es esencial para la posterior implantación y despliegue de la solución de digitalización que proporcionará, como mínimo, las funcionalidades y servicios que se detallan a continuación:

– Digitalización y/o automatización de procesos y flujos de trabajo: la solución deberá permitir la digitalización y/o automatización de procesos tales como:

- Contabilidad/finanzas: cuentas por cobrar/por pagar, gestión de activos y generación de cierres y balances, etc.
- Facturación: automatización de los procesos de facturación con la generación de presupuestos, albaranes y facturas.
- Proyectos: control de presupuestos, costes, estimaciones, optimización de los recursos, etc.
- Inventario: previsión, niveles de *stock*, envíos, distribuciones, devoluciones y cancelaciones, etc.
- Compras y pagos: gestión de pedidos de compra y proveedores.
- Recursos humanos: gestión de los recursos humanos, nóminas, etc.
- Logística: gestión de flotas y rutas, entre otras.

- Integración con diversas plataformas: la solución deberá disponer de APIs o *Web Services* para su integración con otras herramientas.
- Actualizable: la solución deberá ser actualizable con nuevas versiones.
- Escalable: la solución deberá poder adaptarse a los posibles crecimientos o cambios en la estructura empresarial de la pyme.

Cumplimiento: la solución debe permitir que el beneficiario pueda asegurar el cumplimiento del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación del Real Decreto 1619/2012, así como cualquier normativa de aplicación. En especial, los procesos de facturación y contabilidad, inventarios y compras y pagos deberán garantizar la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros de acuerdo con la normativa aplicable.

#### *Categoría de solución de digitalización*

#### VII. Factura electrónica

Objetivo:

Digitalizar el flujo de emisión de facturas entre las empresas beneficiarias y sus clientes.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
500 € (1 usuario)	1.000 € (3 usuarios)	1.000 € (3 usuarios)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.  
Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

Esta solución incluye un número de horas de parametrización para la definición de las particularidades, modificación y configuración de la factura electrónica de venta; la numeración, el idioma, descuentos, datos adicionales, visualización, formatos, etcétera. Estas horas se determinan para cada uno de los segmentos de empresas definidos en el Artículo 8.2 de la siguiente forma:

- Segmentos I (10-menos de 50 empleados) y II (3-menos de 10 empleados): 10 horas de parametrización.
- Segmento III (0-menos de 3 empleados): 5 horas de parametrización.

Este proceso es esencial para la posterior implantación y despliegue de la solución de digitalización que proporcionará, como mínimo, las funcionalidades y/o servicios que se detallan a continuación:

- Facturas en formato estructurado: la solución deberá permitir la emisión de facturas en formatos estructurados, al menos en formato FACTURA-E, para facilitar su tratamiento automatizado.
- Facturas ilimitadas: la solución deberá permitir la emisión de un número ilimitado de facturas.

- Clientes ilimitados: la solución deberá permitir el envío de facturas a un número ilimitado de clientes.
- Productos o servicios ilimitados: la solución deberá permitir la creación de un número ilimitado de productos y/o servicios facturables dentro del catálogo.
- Envío de facturas por correo electrónico: la solución deberá ser capaz de enviar facturas directamente por correo electrónico.
- Personalización de facturas: las facturas generadas por la solución deberán ser personalizables, incluyendo la selección del logotipo.
- Copia de seguridad periódicas: la solución incluirá la realización de copias de seguridad periódicas con posibilidad, al menos, de periodicidad diaria.
- 1 GB Almacenamiento/Histórico de facturas: la solución proporcionará un almacenamiento de al menos 1 GB para las facturas.
- Integración con otras soluciones: la solución deberá disponer de APIs o *Web Services* para su integración con otras herramientas, así como permitir la carga de datos de manera manual.
- Control de vencimiento de las facturas: la solución deberá incluir un sistema de control del vencimiento de las facturas.

Cumplimiento: la solución Factura Electrónica debe permitir que el beneficiario pueda asegurar el cumplimiento del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación del Real Decreto 1619/2012, así como cualquier normativa de aplicación.

#### *Categoría de solución de digitalización*

#### VIII. Servicios y herramientas de oficina virtual

Objetivo:

Implantar soluciones interactivas y funcionales que permitan la colaboración más eficiente entre los trabajadores de las empresas beneficiarias.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
250 €/usuario		
(hasta 2 usuarios)	(hasta 9 usuarios)	(hasta 48 usuarios)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

- Colaboración en equipos de trabajo: la solución permitirá una gestión ágil y eficiente de los equipos para el desarrollo de proyectos de forma colaborativa, compartir recursos y/o conocimientos, dotar de herramientas para la interacción de los equipos en los procesos de ideación o resolución de problemas, así como la configuración y personalización de flujos de trabajo, etc.

- Almacenar y compartir archivos: la solución deberá proveer 1 TB de almacenamiento.

- Compatibilidad con dispositivos móviles.

Calendario y agenda: la solución deberá permitir organizar un calendario y las tareas previstas.



*Categoría de solución de digitalización*

## IX. Comunicaciones seguras

Objetivo:

Proporcionar a las empresas beneficiarias seguridad en las conexiones entre los dispositivos de sus empleados y la empresa.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
125 €/usuario		
(hasta 2 usuarios)	(hasta 9 usuarios)	(hasta 48 usuarios)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

- SSL: la solución deberá utilizar un protocolo de capa de *sockets* seguros, para crear una conexión segura y cifrada.
- Cifrado de extremo a extremo: la solución deberá mantener las comunicaciones cifradas en todo su recorrido, con el objetivo de prevenir ataques.
- *Logs* de conexión: la solución deberá mantener un registro de los dispositivos que se han conectado a la red privada de la pyme.
- Control de acceso: la solución deberá permitir la conexión a la red privada de la pyme única y exclusivamente a los dispositivos autorizados por la empresa.
- Dispositivos móviles: la solución deberá estar disponible para su uso desde dispositivos móviles.
- Configuración inicial y actualizaciones de seguridad: se debe realizar una configuración inicial para su correcto uso, con las respectivas actualizaciones de firmas de *malware* y otros datos para detección de amenazas además de las actualizaciones de software de seguridad periódicas requeridas.

*Categoría de solución de digitalización*

## X. Ciberseguridad

Objetivo:

Proporcionar a las empresas beneficiarias seguridad básica y avanzada para los dispositivos de sus empleados.

Importe de la ayuda:

Segmento III 0 < 3 empleados	Segmento II 3 < 9 empleados	Segmento I 10 < 50 empleados
125 €/dispositivo		
(hasta 2 dispositivos)	(hasta 9 dispositivos)	(hasta 48 dispositivos)

Porcentajes de ejecución asociados a las fases:

Primera: 70 %.

Segunda: 30 %.

Requisitos mínimos:

Funcionalidades y servicios:

– *Antimalware*: la solución deberá proporcionar una herramienta que analice el dispositivo, su memoria interna y los dispositivos de almacenamiento externos.

– *Antispyware*: la solución deberá proporcionar una herramienta que detecte y evite el *malware* espía.

– Correo seguro: la solución deberá proporcionar herramientas de análisis del correo electrónico con las siguientes características:

- *Antispam*, con detección y filtro de correo no deseado.
- *Antiphishing*, con detección de correos con enlaces o *malware* que se sospecha sirvan para robar credenciales.

– Navegación segura:

- Control de contenidos.
- *Antiadware* para evitar anuncios maliciosos.

– Análisis y detección de amenazas: la solución deberá permitir conocer el comportamiento de las amenazas conocidas y nuevas.

– Monitorización de la red: la solución deberá proporcionar herramientas que analicen el tráfico de red y alerten de amenazas.

– Configuración inicial y actualizaciones de seguridad: se debe realizar una configuración inicial para su correcto uso, con las respectivas actualizaciones de firmas de *malware* y otros datos para detección de amenazas además de las actualizaciones de *software* de seguridad periódicas requeridas.

– Requisitos especiales de formación: además de los requisitos de formación comunes, la formación impartida al beneficiario deberá incluir una tutorización para la configuración del software de seguridad, así como incluir un kit de concienciación en ciberseguridad para complementar la solución con habilidades de *firewall* humano.