

Segunda Modificación del Contrato de servicios de soporte a la gestión global para el desarrollo del programa kit digital (procedimiento 302/2023)

Anuncio relativo a la segunda modificación del contrato de servicios de soporte a la gestión global para el desarrollo del programa kit digital.

Entidad adjudicadora

Organismo: Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España

Nº de Expediente: **302/2023**

Datos relativos al contrato

Objeto: Prestación de servicios soporte a la gestión global para el desarrollo del programa kit digital.

Fuente de Financiación:

Para atender a las obligaciones económicas que se derivan del Contrato y de la primera y segunda modificación del mismo, existe crédito adecuado y suficiente, siendo financiado con cargo a los Convenios suscritos con RED.es para el desempeño de las funciones de Cámara de Comercio de España como entidad colaboradora en los programas Kit Digital (Convenio de fecha 7 de febrero de 2022, modificado mediante sendas modificaciones de 22 de noviembre de 2022 y de 27 de julio de 2023 -partida presupuestaria 7401-Subvención gestión) y Kit Consulting (Convenio formalizado el 12 de junio de 2024 -partida presupuestaria "Actividades de Gestión, Coordinación y Soporte Funcional"-, estando ambos convenios financiados con fondos europeos provenientes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Adjudicatario: NTT DATA Spain BPO, S.L.U- NTT DATA Spain, S.L.U – OESIA NETWORKS, S.L., UTE

Fecha de formalización del contrato: 29 de septiembre de 2025

Plazo de duración del contrato: El pactado por las partes en el Contrato de prestación de servicios de 28 de diciembre de 2023 y en la adenda de 30 de julio de 2024.

Importe de adjudicación:

El precio de los trabajos objeto del presente contrato se acuerda en la cantidad de once millones seiscientos ochenta y cuatro mil ochocientos cincuenta y ocho euros con setenta y dos céntimos (11.684.858,72 €) IVA excluido. El importe correspondiente al IVA (al 21%) es de dos millones cuatrocientos cincuenta y tres mil ochocientos veinte euros con treinta y tres céntimos (2.453.820,33 €). El importe total (IVA incluido) asciende a la cantidad de catorce millones ciento treinta y ocho mil seiscientos setenta y nueve mil con cinco céntimos (14.138.679,05 €).

Modificación del presupuesto

El presupuesto de la segunda modificación es de tres millones setecientos cincuenta y nueve mil noventa y cinco euros con treinta y ocho céntimos (3.759.095,38 €), IVA incluido, dividido en tres millones ciento seis mil seiscientos noventa euros con cuarenta céntimos (3.106.690,40 €) precio de ejecución y un IVA repercutido, al tipo 21%, de seiscientos

cincuenta y dos mil cuatrocientos cuatro euros con noventa y ocho céntimos (652.404,98 €).

Justificación de la modificación del contrato

La necesidad de modificar el contrato responde a varios factores sobrevenidos e imprevisibles en el momento de la licitación, que han tenido un impacto significativo en la carga de trabajo y en la correcta ejecución del contrato.

1. Incremento extraordinario en la carga de trabajo del Programa Kit Digital

1.a) Creación de nuevos segmentos y nuevas categorías de solución

La Orden TFD/435/2024, de 9 de mayo, modificó las Bases Reguladoras del Programa Kit Digital, para introducir una serie de cambios en el Programa que han tenido una importante repercusión en la ejecución de los servicios de soporte contratados por la Cámara de España en el expediente 302/2023. Dichos cambios se refieren a:

- La inclusión de una nueva tipología de beneficiarios de estas subvenciones públicas (las medianas empresas), según modificación de la orden de bases de 9 de mayo (publicado en el BOE el sábado 11 de mayo de 2024) y plasmado en la *Resolución de la entidad pública empresarial Red.es, M.P. por la que se convocan las ayudas destinadas a la digitalización de empresas del segmento IV (entre 50 y menos de 100 empleados) y el segmento V (entre 100 y menos de 250 empleados) en el marco de la agenda España digital 2026, el plan de digitalización de pymes 2021-2025 y el plan de recuperación, transformación y resiliencia -financiado por la Unión Europea- next generation EU (programa kit digital)* estableciendo con ello dos nuevos segmentos de beneficiarios (el Segmento IV que abarca medianas empresas de entre 50 y menos de 100 empleados y el Segmento V, integrado por medianas empresas de entre 100 y menos de 250 empleados) y cuatro nuevas categorías de solución (XIII. Servicio de Ciberseguridad Gestionada; XIV. Gestión de clientes con IA asociada; XV. Business Intelligence y analítica e IA asociada; XVI. Gestión de procesos con IA asociada) lo que ha tenido un considerable impacto en **tareas a realizar no previstas: nuevas guías de justificación de ADA y Beneficiario, modelos de compilación de evidencias, guías de evidencias, manuales para los tramitadores, cursos de formación, formularios de fase 1 y fase 2, nuevas Check lists de fase 1, fase 2 y revisión material para la justificación y revisión en la plataforma de tramitación, generación e impartición de sesiones de formación, etc.**
- Del mismo modo, mediante “Resolución de modificación parcial de la resolución de la entidad pública empresarial Red.es, M.P. por la que se convocan las ayudas destinadas a

la digitalización de empresas del segmento III (entre 0 y menos de 3 empleados) en el marco de la agenda España digital 2026, el plan de digitalización de pymes 2021-2025 y el plan de recuperación, transformación y resiliencia -financiado por la Unión Europea- next generation EU (programa kit digital)” y “Resolución de 14 de noviembre de 2024 de la Dirección General de la E.P.E. Red.es por la que se modifica la convocatoria de las ayudas destinadas a la digitalización de las comunidades de bienes, las sociedades civiles con objeto mercantil, las sociedades civiles profesionales y las explotaciones agrarias de titularidad compartida, de los segmentos I, II, y III en el marco de la Agenda España Digital 2026, el Plan de Digitalización PYMEs 2021-2025 y el PRTR (Programa KitDigital)”, se han modificado las Convocatorias de las ayudas destinadas a las empresas del Segmento III, por la que se ha incluido una **nueva Categoría de Solución “Puesto de Trabajo Seguro” con una gestión completamente diferente a las anteriores**. Esta nueva categoría no estaba prevista y ha supuesto la **creación de un grupo de trabajo específico especialista en conocimientos de hardware** como ordenadores de sobremesa, portátiles, monitores etc. Se ha diseñado un **“DataSheet” para facilitar la justificación a los ADA de esta nueva categoría** de solución, así mismo se ha **contactado con los fabricantes** más importantes de hardware para “homologar” directamente con ellos sus modelos de portátiles más vendidos, también se ha preparado y llevado a cabo **webminar** específicos con todos los ADAs dados de alta en esta nueva categoría de solución para mostrarles y enseñarles el nuevo proceso de justificación de esta nueva categoría que difiere ostensiblemente del resto de categorías de solución del programa Kit Digital. Igualmente, ha supuesto la **elaboración de toda la documentación necesaria para la gestión de la misma**: guías, manuales, formularios, checklist, etc.

- La adaptación de las categorías de soluciones de digitalización existentes a las necesidades de la nueva tipología de beneficiarios (medianas empresas), así como la incorporación de nuevas categorías de solución de digitalización no previstas inicialmente, entre ellas, la de “Servicio de Ciberseguridad Gestionada”, “Gestión de Clientes con IA asociada”, “Business Intelligence y analítica con IA asociada” o “Gestión de procesos con IA asociada”, así como la de “Puesto de trabajo Seguro” que se ha incluido en el Programa como nueva categoría para las empresas del Segmento III ha supuesto un **consumo excesivo de horas debido a la exigencia en cuanto a conocimiento de estas nuevas categorías sobre todo en lo relacionado con la IA y hardware**. Este conocimiento no se había previsto inicialmente en la licitación y ha requerido la creación de grupos de trabajo específicos para abordar todo

lo relacionado con las nuevas categorías de soluciones.

Impacto en la carga de trabajo y en el contrato:

Este cambio normativo ha generado un crecimiento sustancial en la carga de trabajo realizada hasta el momento a lo que se añade la aparición de nuevas tareas asociadas que han supuesto un incremento significativo en la carga de trabajo respecto a la gestión inicialmente prevista en la licitación.

Hasta la fecha, se han registrado las siguientes cifras en el sistema de gestión del programa:

Tipo de solicitud	Solicitudes registradas
Solicitudes de 2.000 €	294.455
Solicitudes de 3.000 €	446.862
Solicitudes de ampliación de 1.000 €	107.799
Acuerdos en la nueva categoría "Puesto de trabajo seguro"	201.323

Estos cambios han **multiplicado de golpe el número de expedientes a tramitar e incrementando las tareas a realizar**, afectando estas últimas especialmente a:

- Control de calidad de las justificaciones.
- Atención y soporte a Beneficiarios y Agentes Digitalizadores.
- Revisión y validación de las nuevas categorías de solución.
- Gestión de ampliaciones de ayudas, implicando trámites administrativos adicionales.
- Resolución de consultas jurídicas y adaptación de plantillas de trámites.

Dado que en la licitación original no se podían prever los citados cambios y habida cuenta del impacto que éstos han tenido en el volumen de trabajo asociado a los servicios de soporte que presta la UTE adjudicataria del contrato, el consumo del presupuesto adjudicado ha sido acelerado, requiriendo una ampliación de recursos.

1.b) Incremento de los procesos de pérdida de derecho al cobro y reintegro

Desde la ejecución del Programa Kit Digital, ha habido un incremento significativo en las tipologías y orígenes de los procedimientos de pérdida de derecho al cobro y reintegro. **La complejidad del programa ha llevado a determinar más de 8 orígenes diferentes de Pérdidas de Derecho y Reintegro (integrales o minoradas) cuando en la licitación se había previsto un solo origen.** Esto ha supuesto consumo de recursos en la generación de innumerables plantillas para este trámite,

la realización de acción puntuales para la revisión de casos limitados (sospecha de fraude, doble financiación, coincidencia de apellidos, etc.)

Inicialmente, la previsión era que estos procedimientos fueran residuales y de cierta tipología, pero la evolución del programa ha generado un aumento sustancial de incidencias y orígenes, vinculadas principalmente a:

- Errores en la justificación de gastos por parte de los beneficiarios.
- Incumplimientos detectados en la ejecución de las ayudas.
- Casos de fraude o irregularidades en la concesión de subvenciones.

Impacto en la carga de trabajo y en el contrato:

Estos cambios han tenido como consecuencia principalmente:

- La necesidad de la creación de un grupo de apoyo y un buzón específicos para la resolución de consultas.
- Mayor número de alegaciones presentadas por los beneficiarios, que requieren revisión y respuesta.
- La necesidad de establecer criterios homogéneos para valorar las alegaciones en dichos procedimientos.
- Incremento de los expedientes de reintegro, cuya tramitación exige coordinación con las Cámaras territoriales y con Red.es.
- La implantación de sistemas de minimización de procedimientos de pérdida de derecho a cobro o reintegro mediante comunicaciones directas con ADAs, la creación de trámites adicionales (Requerimientos de Documentación Adicional para la ratificación del representante voluntario, notificaciones de coincidencias de apellidos, documentación de aclaración de la doble financiación, etc.)

Los servicios de soporte en la gestión de estos procedimientos estaban contemplados en el contrato inicial, si bien en el momento de la licitación se estimaba que el volumen de incidencias sería limitado. Sin embargo, la evolución del Programa Kit Digital ha generado un crecimiento sustancial en el número de expedientes de reintegro y pérdida de derecho al cobro, lo que ha derivado en una sobrecarga operativa en las áreas de jurídico, control de calidad, atención a beneficiarios y sistemas.

Esta situación hace necesario reforzar los recursos asignados al contrato, garantizando la correcta tramitación de estos procedimientos conforme a la normativa aplicable, minimizando el impacto

sobre los beneficiarios y asegurando el adecuado control del uso de los fondos públicos.

1.2. Tareas adicionales a las inicialmente previstas

Igualmente, en el transcurso de la ejecución del contrato, se han identificado y llevado a cabo tareas adicionales que han surgido como respuesta a necesidades operativas y estratégicas surgidas a lo largo de la duración del Programa y que han sido fundamentales para garantizar la correcta implementación y funcionamiento de este, así como para cumplir con las funciones atribuidas a la Cámara de Comercio de España. A continuación, se detallan algunas de las actividades adicionales realizadas:

- Revisiones materiales por riesgo de fraude y demás tareas relacionadas (bloqueo de pagos, realización de informes de resultados, coordinación con Red.es, etc.).
- Solicitud de realización de comunicaciones telefónicas personalizadas por parte de la Cámara de España a beneficiarios o ADA, por situación de Pérdida de Derecho a Cobro o Reintegro, beneficiarios con más de 4 RDA, beneficiarios con aviso de plazo improrrogable de presentación de la justificación, etc.
- Tramitación de requerimientos adicionales en casos de conflicto de interés o consanguineidad (supuestos de vinculación entre participantes de la ayuda).
- Paralización de tramitación de reintegros potencialmente afectados por suplantación de identidad, tras su identificación y análisis.
- Realización de un plan de acción con segmentación de ADA basada en volumetría y tipo de incidencia, que incluya jornadas formativas, seguimiento, etc.

2. Evaluación de Alternativas a la Modificación del Contrato

En la evaluación de la necesidad de modificar el contrato, se han considerado distintas opciones para atender el incremento de la carga de trabajo. A continuación, se analizan las alternativas descartadas y las razones que justifican la modificación del contrato como la solución idónea.

Nueva licitación

Se ha considerado la posibilidad de tramitar una nueva licitación para hacer frente a esta necesidad sobrevenida que requiere la gestión del Programa Kit Digital. Sin embargo, esta opción ha sido descartada por los siguientes motivos:

- Interrupción del servicio: La preparación, publicación y adjudicación de un nuevo contrato supondría un tiempo de tramitación que provocaría una discontinuidad en la prestación del soporte necesario para la gestión del Kit Digital, afectando la ejecución del programa.
- Incumplimiento de plazos y compromisos: La interrupción del servicio afectaría el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Cámara de España en virtud del Convenio suscrito con Red.es, así como los plazos establecidos para la gestión de las ayudas, lo que podría comprometer la ejecución eficiente del programa.
- Ineficiencia operativa y mayores costes administrativos: La contratación de un nuevo proveedor supondría duplicidad de tareas y un periodo de adaptación que incrementaría los costes administrativos y ralentizaría la ejecución de los servicios.
- Pérdida del conocimiento del que dispone el adjudicatario del contrato originario: El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la continuidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad y el máximo rendimiento durante toda la prestación del servicio.

Por estas razones, la opción de una nueva licitación no es viable ni eficiente para la correcta ejecución del programa.

Redistribución de los recursos del contrato actual sin modificación de su alcance ni presupuesto

Otra opción evaluada ha sido reorganizar los recursos y las tareas dentro del contrato vigente sin incrementar su presupuesto. Sin embargo, esta alternativa también ha sido descartada debido a:

- El volumen adicional de trabajo derivado de la ampliación de beneficiarios y cuantías en el Kit Digital supera la capacidad operativa prevista en la licitación original.
- El número de procedimientos de pérdida de derecho al cobro y reintegro ha crecido significativamente, lo que requiere un refuerzo en los recursos especializados en tramitación jurídica y control de calidad.

En consecuencia, la redistribución de recursos sin ampliación del contrato no garantizaría la correcta ejecución de las funciones encomendadas.

Conclusión

A la vista de lo expuesto anteriormente, la modificación del contrato que se propone permite:

- Dar continuidad a la prestación del servicio sin interrupciones.
- Cumplir los plazos y compromisos adquiridos en el Convenio con Red.es.
- Garantizar la coherencia técnica y operativa en la gestión del programa.
- Minimizar costes administrativos y evitar duplicidades.
- Asumir el ritmo de ejecución que demanda el Programa en su configuración actual, sin poner en peligro la calidad de los trámites y controles realizados en cumplimiento de las funciones de seguimiento y comprobación de las ayudas.

Por todo ello, se justifica la necesidad de modificar el contrato por razones de interés público y en base a circunstancias sobrevendidas e imprevisibles conforme a lo establecido en el artículo 204.2.b) de la LCSP.

Persona de contacto

D. Julián López-Arenas

e-mail: julian.lopez-arenas@camara.es