Arabako kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACION DEL SUMINISTRO DE SUSCRIPCIONES EN LA NUBE Y EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA "GESTIONA" PARA LOS CONCEJOS DE ÁLAVA.

Nº de expediente: 27012

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES DE LAS APLICACIONES 3
4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS 4
4.1 Ejecución y condiciones de entrega del suministro de suscripciones 4
4.2 Disponibilidad de la plataforma y mantenimiento correctivo 5
4.3 Mantenimiento de actualización normativa y legal 5
4.4 Mantenimiento evolutivo de la solución Cloud 6
4.5 Soporte Técnico Especializado y Atención Integral al Usuario 6
4.6 Garantía de Interoperabilidad e Integración en la Nube 6
4.7 Servicio de despliegue integral e incorporación de nuevos concejos 7
4.8 Servicios de valor añadido 8
5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 9
5.1 Horario de cobertura del servicio 9
5.2 Canales y vías de acceso al soporte 9
5.3 Equipo técnico y modelo de atención a través de CAU general 10
5.4 Clasificación de incidencias y acuerdos de nivel de servicio (SLA) 10
5.5 Calidad del servicio 14
5.6 Informe mensual de seguimiento y justificación del servicio 15
6. PROPIEDAD Y TRANSMISION DE LOS DATOS 17
6.1 Propiedad Exclusiva de la Información 17
6.2 Devolución integral de los datos 17

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco del plan ARABA DIGITAL, impulsado por el Departamento de Equilibrio Territorial y Entidades Locales de la Diputación Foral de Álava para avanzar en la digitalización integral del Territorio Histórico, se estableció una línea estratégica orientada a la implantación y mejora de las herramientas tecnológicas de las entidades locales. En este contexto, se llevó a cabo el despliegue de la plataforma en la nube "GESTIONA" como herramienta tractora para la gestión integral de la administración electrónica en los concejos de Alva. Actualmente, este sistema se encuentra operativo y plenamente integrado en 41 concejos de Álava y se estan en proceso de implantación otros 40, permitiendo la tramitación digital, la relación telemática con la ciudadanía y el cumplimiento de las obligaciones legales vigentes en materia de procedimiento administrativo común. El objetivo es seguir incorporando más concejos a los 81 en los próximos años

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas y funcionales que regirán la contratación del suministro de suscripciones de acceso en la nube (SaaS), así como servicios asociados (como el soporte técnico, tareas de mantenimiento de la plataforma etc.) de la plataforma de administración electrónica "GESTIONA" implantada en los concejos del Territorio Histórico de Álava.

Al tratarse de una plataforma informática cuyos derechos de propiedad intelectual, código fuente y explotación comercial corresponden en exclusiva a la empresa **ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A.** (o su denominación social exacta), y dado que no existe una alternativa o sustituto razonable en el mercado que permita mantener la compatibilidad técnica, el histórico de expedientes y la infraestructura ya desplegada, se produce una situación de exclusividad. Por ello, el alcance de este contrato se circunscribe a la renovación de dichas suscripciones de uso y al soporte técnico especializado del fabricante, garantizando la continuidad operativa sin interrupciones, la seguridad de la información, la interoperabilidad administrativa y la constante actualización normativa de la herramienta en los concejos de Álava.

3. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES DE LAS APLICACIONES

La plataforma en la nube proporciona a los concejos de Álava los módulos y herramientas necesarios para la gestión integral de la administración electrónica, la tramitación electrónica y la relación digital con la ciudadanía, estructurándose en los siguientes bloques funcionales:

Tramitación Electrónica y Gestión de Expedientes

- **Gestor de Expedientes (Workflow):** Tramitación íntegramente digital de los procedimientos administrativos del concejo, definición de flujos de trabajo, control de plazos, y asignación de tareas a los empleados públicos.
- **Firma Electrónica y Portafirmas:** Módulo integrado para la firma digital de decretos, actas, resoluciones y certificaciones mediante certificados reconocidos, garantizando el no repudio y la validez legal.
- **Libro de Resoluciones y Actas:** Automatización del registro, ordenación, numeración e indexación de los decretos de presidencia y las actas de las sesiones del concejo.

Relación con la Ciudadanía y Registro

- **Sede Electrónica del Concejo:** Punto de acceso electrónico unificado para la ciudadanía y empresas, que permite la presentación de solicitudes, consulta del estado de tramitación de sus expedientes y recepción de notificaciones.
- **Catálogo de Procedimientos:** Publicación de los trámites normalizados del concejo accesibles de forma telemática, con sus correspondientes formularios dinámicos de solicitud.
- **Registro Electrónico de Entrada y Salida:** Anotación informatizada y automática de toda la documentación presentada o remitida por el concejo, plenamente integrado con la Sede Electrónica y el gestor de expedientes.

Notificaciones, Comunicaciones e Interoperabilidad

- **Notificaciones Electrónicas:** Envío automatizado de notificaciones administrativas con constancia registral del acceso al contenido (mediante comparencia en sede) o del rechazo de la misma.

Archivo Electrónico Único y Seguridad

- **Archivo Digital Seguro:** Custodia a largo plazo de los expedientes y documentos electrónicos finalizados, garantizando su integridad, autenticidad y legibilidad a lo largo del tiempo.
- **Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS):** Infraestructura en la nube con altos niveles de disponibilidad, cifrado de datos en tránsito y reposo, copias de seguridad automáticas y control estricto de accesos y roles de usuario.

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS

4.1 Ejecución y condiciones de entrega del suministro de suscripciones

El objeto principal de este contrato es el suministro de suscripciones de acceso en la nube a la plataforma "GESTIONA". La ejecución, entrega y control de este suministro se regirá por las siguientes reglas:

- **Suministro por ampliación (Nuevos Concejos):** Para aquellos concejos que la Diputación Foral decida incorporar durante la vigencia del contrato, el contratista dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar el suministro y habilitación de las nuevas suscripciones en la nube, a contar desde la solicitud formal del responsable del contrato y reuniendo todos los requisitos necesarios para su activación.
- **Inventario de Suscripciones:** A efectos de acreditar la entrega del bien inmaterial contratado, el adjudicatario aportará al responsable del contrato un Inventario consolidado de suscripciones. Este documento servirá como entrega y detallará la relación de concejos de Álava con suministro activo, sus URL de entorno de gestión y el número de accesos habilitados.
- **Control y registro de licencias:** La entrega de las credenciales de acceso a los usuarios finales de los concejos se realizará mediante el envío seguro de invitaciones y claves cifradas a sus correos institucionales.

4.2 Disponibilidad de la plataforma y mantenimiento correctivo

Al tratarse de una solución de Software como Servicio (SaaS), la plataforma se aloja de forma exclusiva en la infraestructura tecnológica en la nube del proveedor (ESPUBLICO). El alcance del mantenimiento técnico incluye de forma directa:

- **Garantía de disponibilidad**: El adjudicatario asumirá la responsabilidad total del correcto funcionamiento, estabilidad y rendimiento del sistema de hospedaje en la nube y de la propia aplicación.
- **Mantenimiento correctivo automatizado**: Corrección o subsanación de cualquier disfunción, caída del sistema o error que pudiera observarse en el comportamiento de la plataforma, de forma totalmente transparente para los usuarios.
- **Seguridad proactiva e integrada**: Aplicación automatizada en los servidores centrales de parches de seguridad, actualizaciones técnicas del núcleo del sistema, copias de seguridad continuas y cifrado de datos, sin requerir intervenciones locales en los concejos.

4.3 Mantenimiento de actualización normativa y legal

- **Actualización legal automatizada**: Adaptación obligatoria y permanente de la plataforma ante los cambios normativos estatales, autonómicos, territoriales o locales que afecten directamente al procedimiento administrativo común y la administración electrónica.
- **Cumplimiento legal inmediato**: El adjudicatario monitorizará de forma proactiva las fuentes y publicaciones oficiales. Las modificaciones legales se integrarán directamente en el software en la nube, posibilitando el

cumplimiento puntual de las obligaciones legales por parte de los concejos de Álava de forma simultánea.

4.4 Mantenimiento evolutivo de la solución Cloud

- **Acceso a nuevas versiones sin coste**: El suministro de las suscripciones otorga a los concejos, sin cargo adicional, el acceso directo a las sucesivas versiones funcionales de la plataforma.
- **Evolución compartida (Universalidad)**: Cada nueva versión incorporará de forma automática las mejoras técnicas, optimizaciones de interfaz y herramientas funcionales que el proveedor desarrolle de manera global para su red de entidades usuarias, aplicando un estricto criterio de universalidad de la solución.

4.5 Soporte Técnico Especializado y Atención Integral al Usuario

El servicio de atención y soporte técnico se prestará bajo una modalidad de soporte funcional integral y directo en la nube:

- **Resolución operativa cotidiana**: Resolución con la máxima diligencia de todas las incidencias, dudas o anomalías que se detecten durante el uso diario de la plataforma en los diferentes concejos de Álava.
- **Modelo de gestión unificado**: El equipo técnico de ESPUBLICO asumirá la gestión completa de cada solicitud desde su recepción inicial hasta su cierre definitivo, abarcando tanto el asesoramiento operativo a los usuarios de los concejos como las intervenciones técnicas internas especializadas que fueran necesarias.
- **Gestión lógica de accesos**: Soporte técnico avanzado en la administración de usuarios, asignación de roles, configuración de perfiles y despliegue de permisos dentro de la plataforma de administración electrónica.

4.6 Garantía de Interoperabilidad e Integración en la Nube

Dado que la plataforma se ejecuta en un entorno en la nube del fabricante, las tareas de sistemas se reorientan a garantizar de manera continua el funcionamiento y la seguridad de las conexiones externas. El proveedor mantendrá plenamente operativas:

- **Integraciones estatales**: Las conexiones nativas con las plataformas de administración electrónica del Estado (como Cl@ve, SIR/ORVE, Carpeta Ciudadana, Notific@, etc.).

- **Integraciones solicitadas por CCASA**: Tales como la plataforma de identificación GILTZA o la plataforma de notificaciones PUC.

4.7 Servicio de despliegue integral e incorporación de nuevos concejos

El objeto del contrato incluye, de forma complementaria al mantenimiento de los concejos ya activos, la prestación de los servicios técnicos, de consultoría y formativos necesarios para la implantación y puesta en marcha integral de la plataforma del contratista de aquellos nuevos concejos de Álava que determine la Diputación Foral. El proceso de despliegue abarcará obligatoriamente las siguientes fases secuenciales:

- **Toma de requisitos y parametrización inicial:** Análisis técnico y administrativo de las particularidades organizativas del nuevo concejo, identificando usuarios, roles, (presidencia, fiel de hecho y juntas), configuración de perfiles y niveles de acceso a la información.
- **Implantación del catálogo de procedimientos:** Configuración, personalización y puesta a disposición en la Sede Electrónica del catálogo normalizado de trámites y solicitudes específicas del concejo, adaptando los formularios dinámicos a sus flujos administrativos.
- **Gestión y generación de certificados digitales:** Asistencia técnica avanzada y acompañamiento al personal del concejo en los procesos de tramitación, instalación y validación de los certificados electrónicos necesarios (certificados de empleado público, firma de sello de órgano, etc.) para interactuar con plenas garantías en la plataforma.
- **Fase de ratificación y validación jurídica:** Proceso formal y legal dentro de la plataforma del contratista en el que el presidente/a del Concejo y el Fiel de Fechos (en el ejercicio de sus competencias de fe pública local) procederán a la firma electrónica y rúbrica del documento de puesta en marcha. Este acto autenticará de forma efectiva la configuración del sistema, validará los flujos legales parametrizados y declarará formalmente la conformidad jurídica y el despliegue del entorno para el inicio de las actuaciones administrativas digitales del concejo.
- **Plan de formación especializada para Juntas Administrativas:** Impartición de sesiones formativas diseñadas específicamente para los miembros de las Juntas Administrativas de los concejos (cargos institucionales voluntarios). La capacitación se adaptará a sus perfiles de gestión y disponibilidad horaria, enfocándose de manera práctica en el uso del portafirmas para la rúbrica de Decretos y Actas, la tramitación de los expedientes del concejo, la gestión de la Sede Electrónica y el acceso al Archivo Digital Seguro, garantizando que adquieran la autonomía necesaria para la gestión ordinaria de la entidad local.

- **Soporte post-arranque:** Prestación de un servicio de asistencia técnica reforzado durante las primeras semanas posteriores a la puesta en marcha, con el fin de resolver de forma prioritaria cualquier duda, incidencia de uso o ajuste organizativo inicial en el nuevo concejo integrado.

4.8 Servicios de valor añadido

La plataforma en la nube suministrada incluirá, sin coste adicional para los concejos, los siguientes servicios tecnológicos avanzados y herramientas de cumplimiento normativo obligado:

- **Infraestructura de ciberseguridad avanzada:** Alojamiento de los entornos de los concejos en una infraestructura cloud robusta que cuente con monitorización continua frente a ciberamenazas, sistemas de detección y prevención de intrusiones (IDS/IPS), mitigación de ataques DDoS, cortafuegos de aplicación web (WAF) y auditorías de seguridad periódicas, garantizando el máximo nivel de protección bajo las directrices de la Oficina de Seguridad del Internauta y el Centro Criptológico Nacional (CCN-CERT).
- **Preservación y custodia de datos a largo plazo:** Servicio de almacenamiento seguro y redundante de toda la información, documentos y expedientes tramitados por los concejos. Esto incluye políticas automatizadas de copias de seguridad (backups) geodistribuidas, alta disponibilidad de los servidores para evitar pérdidas de información ante contingencias físicas y cifrado integral tanto en tránsito (TLS 1.3) como en reposo (AES-256).
- **Resellado de documentos y sellado de tiempo (Timestamping):** Mecanismo tecnológico automatizado que aplica sellos de tiempo y resellados periódicos a los documentos electrónicos firmados en la plataforma. Este proceso evita la obsolescencia tecnológica de las firmas digitales y garantiza de forma indefinida la integridad, validez legal y el no repudio de los decretos, actas y resoluciones del concejo a lo largo de los años.
- **Canal de denuncias interno (Ley 2/2023, de 20 de febrero):** Despliegue integrado en la plataforma de un canal de información confidencial y anónimo, plenamente adaptado a las exigencias de la *Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción*. Este módulo permitirá a los concejos gestionar de forma segura, privada e íntegramente digital las comunicaciones recibidas, garantizando la trazabilidad y la protección del informante.

- **Actualizaciones funcionales y de seguridad continuas:** El servicio incluye el despliegue automático, preventivo e inmediato de actualizaciones de software en el núcleo de la plataforma para resolver vulnerabilidades de seguridad, así como la optimización continua del rendimiento sin necesidad de paradas programadas que interrumpan la actividad administrativa de las Juntas Administrativas.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Para garantizar la correcta ejecución del soporte técnico descrito en el apartado anterior, el adjudicatario deberá cumplir de forma estricta con las siguientes condiciones operativas:

5.1 Horario de cobertura del servicio

El horario de atención, soporte y cobertura técnica integral para las incidencias y consultas de la plataforma será el siguiente:

- **Franja horaria:** De lunes a viernes, en horario ininterrumpido de **8:00 a 20:00 horas,** entendiéndose dichos días como hábiles según el calendario laboral de Álava.
- **Disponibilidad:** Dentro de esta franja horaria ampliada, el adjudicatario garantizará la plena disponibilidad de sus canales de atención y del personal técnico especialista adscrito al servicio.

5.2 Canales y vías de acceso al soporte

Con el fin de simplificar al máximo el acceso al soporte técnico para los miembros de las Juntas Administrativas, el canal exclusivo de comunicación y registro de consultas, incidencias y peticiones será el siguiente:

- **Vía Telefónica Exclusiva (CAU Centralizado):** El acceso se realizará de manera directa al Centro de Atención al Usuario (CAU) especializado de la empresa adjudicataria (ESPUBLICO). El sistema de triaje telefónico e identificación inicial garantizará que las llamadas procedentes de los concejos del Territorio Histórico de Álava sean reconocidas de forma automática y derivadas con carácter prioritario a los técnicos especialistas en la plataforma, asegurando una atención preferente, ágil y directa.

5.3 Equipo técnico y modelo de atención a través de CAU general

Para asegurar la máxima agilidad, un conocimiento profundo del entorno local de Álava y la viabilidad del modelo de atención unificado, el adjudicatario prestará el servicio a través de su Centro de Atención al Usuario (CAU) general y especializado.

Aunque el servicio se articule mediante una estructura de CAU corporativo, el adjudicatario garantizará que la atención, análisis y resolución de la totalidad de las incidencias y consultas sea gestionada por técnicos especialistas con experiencia demostrada en la plataforma y plenamente familiarizados con las particularidades organizativas, competenciales y normativas de los concejos del Territorio Histórico de Álava en materia de administración electrónica.

El contratista asegurará en todo momento el dimensionamiento correcto de su estructura de soporte para cumplir estrictamente con los tiempos de respuesta y niveles de servicio (SLA) exigidos en este pliego, independientemente del volumen global de solicitudes que gestione su centro de atención de manera general.

5.4 Clasificación de incidencias y acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Las solicitudes registradas se clasificarán según su impacto en la operativa diaria de los concejos.

La clasificación inicial de las incidencias será realizada por el CAU de segundo nivel en el momento de su análisis y registro, de acuerdo con los criterios definidos en este apartado. No obstante, el equipo de trabajo del CCASA, como responsable de la dirección y coordinación operativa del servicio, podrá revisar dicha clasificación y establecer la clasificación definitiva cuando, a la vista de la información disponible, considere que el impacto o la urgencia asignados no reflejan adecuadamente la criticidad de la incidencia.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de dos indicadores temporales diferenciados que se computarán exclusivamente dentro del horario de cobertura del servicio (de 8:00 a 20:00 horas):

- **Tiempo de Respuesta:** Plazo máximo desde la recepción de la incidencia por cualquiera de los canales hasta que un técnico especialista asume el ticket, realiza el diagnóstico inicial y contacta con el concejo afectado, asignando la criticidad del ticket.

- **Tiempo de Resolución:** Plazo máximo total desde que el ticket es diagnosticado y aceptado por el técnico especialista hasta la subsanación definitiva del fallo o la aplicación de una solución alternativa que permita restablecer la operativa normal.

Los tiempos máximos exigidos según la gravedad de la incidencia serán los siguientes:

A. Incidencia Bloqueante / Crítica

Caída total del sistema o fallo grave en un módulo esencial que impide por completo el trabajo ordinario del concejo (ej. imposibilidad de acceder al Portafirmas electrónico para decretos urgentes, indisponibilidad de la Sede Electrónica o fallo en el Registro de Entrada/Salida).

- **Tiempo máximo de respuesta:** Menos de 2 horas.
- **Tiempo máximo de resolución:** Menos de 4 horas.

B. Incidencia Grave

Mal funcionamiento de una opción importante de la aplicación que afecta a la gestión, pero que cuenta con una alternativa o solución temporal que permite continuar trabajando.

- **Tiempo máximo de respuesta:** Menos de 4 horas.
- **Tiempo máximo de resolución:** Menos de 12 horas.

C. Incidencia Leve / Consulta

Dudas operativas sobre el uso del programa, fallos de diseño visual, peticiones de información o consultas generales que no impiden el funcionamiento normal del sistema.

- **Tiempo máximo de respuesta:** Menos de 8 horas.
- **Tiempo máximo de resolución:** Menos de 24 horas.

Tiempos máximos (SLA)

Prioridad del Ticket	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	Nivel de Servicio Mínimo (Cumplimiento Mensual)
Incidencias Críticas	2 horas	4 horas	=100%
Incidencias Graves	4 horas	12 horas	≥95%
Incidencias Leves/Consulta	7 horas	21 horas	≥90%

Cómputo y suspensión de plazos

Todos los tiempos establecidos en el apartado anterior de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) se entenderán expresados en horas hábiles, computándose exclusivamente dentro del horario extendido de prestación del servicio definido en el presente pliego (de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes).

El cómputo de los plazos se iniciará en el momento exacto en que la incidencia sea comunicada telefónicamente y registrada por el CAU del adjudicatario (ESPUBLICO). El tiempo dejará de computarse temporalmente durante aquellos periodos en los que la resolución de la incidencia dependa estrictamente de actuaciones, validaciones o información complementaria que deba ser proporcionada por la CCASA, por las propias Juntas Administrativas de los concejos o por causas de fuerza mayor totalmente ajenas e inasumibles por el contratista. El cómputo se reanudará de forma automática una vez desaparezca dicha causa de suspensión.

A efectos aclaratorios, el cómputo de los tiempos de respuesta y resolución se realizará únicamente dentro de la franja hábil del servicio. Por ejemplo: si una incidencia de carácter "Grave" (cuyo tiempo máximo de resolución es de 24 horas hábiles) se registra un viernes a las 18:30 horas, restarán 1 hora y 30 minutos de tiempo hábil hasta la finalización de la cobertura de esa jornada (20:00 horas). El tiempo restante de resolución (22 horas y 30 minutos) continuará computándose y corriendo a partir de las 08:00 horas del lunes siguiente (o del siguiente día hábil), reanudándose el plazo desde ese instante.

Evaluación mensual y penalizaciones

El nivel de servicio mínimo de cumplimiento mensual será evaluado de forma independiente para los tiempos máximos de respuesta y para los tiempos máximos

de resolución establecidos en la tabla anterior. En consecuencia, para cada prioridad se calcularán dos indicadores mensuales diferenciados: uno relativo al cumplimiento del tiempo de respuesta y otro relativo al cumplimiento del tiempo de resolución. El incumplimiento de cualquiera de estos indicadores podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el presente pliego, con independencia del cumplimiento del otro indicador.

En el Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se podrán establecer, en su caso, penalizaciones por el incumplimiento de los ANS recogidos en la presente cláusula.

El CCASA verificará, con carácter mensual, el grado de cumplimiento de cada uno de los ANS tomando como período de referencia el mes natural correspondiente. El porcentaje de cumplimiento mensual se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Cumplimiento\ mensual\ (\%) = \frac{\text{Nº actuaciones conformes}}{\text{Nº total de actuaciones evaluables} - \text{Exclusiones justificadas}}\ x\ 100$$

En caso de que, para un determinado indicador, no existan actuaciones evaluables en el mes, el indicador se considerará cumplido a efectos de seguimiento y, en su caso, penalidades.

A efectos del cálculo anterior, se entenderá por:

- Actuaciones evaluables: En función de cada tipo de prioridad indicada en la especificación de niveles de servicio (SLA), será el conjunto de incidencias telefónicas registradas en el sistema de soporte de ESPUBLICO, susceptibles de verificación objetiva en el mes evaluado.
- Actuaciones conformes: Actuaciones evaluables ejecutadas dentro del plazo y condiciones establecidas en la especificación de niveles de servicio del apartado 5.4.
- Exclusiones justificadas: No se computarán como incumplimiento aquellas actuaciones cuya imposibilidad de ejecución en plazo se deba a causas no imputables al adjudicatario, siempre que estén debidamente acreditadas y aceptadas por el CCASA.
- Redondeo: Los porcentajes se expresarán con dos (2) decimales, redondeados al alza a partir del tercer decimal.
- Cumplimiento: El cumplimiento se considerará alcanzado cuando el resultado sea igual o superior al umbral fijado en la especificación de *Tiempos máximos (SLA)* del apartado 5.4.

5.5 Calidad del servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

- **Incidencias reabiertas:** A los efectos de este indicador, el estado de "resuelta" marcado por el adjudicatario tiene carácter provisional y no implica el cierre de la incidencia. La incidencia se considerará formalmente cerrada únicamente cuando, superada la validación funcional por parte del CCASA, la solución haya pasado a producción.

  Los rechazos producidos durante dicha validación, con carácter previo al cierre, no tendrán la consideración de incidencia reabierta; el tiempo transcurrido hasta la validación definitiva y consiguiente cierre seguirá computando íntegramente a efectos del tiempo máximo de resolución establecido según prioridad. El plazo de validación por parte del CCASA no computará a los efectos de cumplimientos de los tiempos máximos y, en consecuencia, imposición de posibles penalizaciones.

  Se considerará que una incidencia ha sido reabierta cuando, una vez cerrada (es decir, tras haber pasado a producción), deba volver a su estado de tramitación **dentro de los 5 días hábiles siguientes** a su cierre, por persistir la causa que la originó, por no haberse resuelto completamente o por haber resultado inefectiva la solución aplicada. Transcurrido dicho plazo sin reapertura, la incidencia se considerará definitivamente cerrada a efectos de este indicador.

  El plazo de 5 días hábiles previsto para la reapertura quedará sujeto a las mismas causas de suspensión establecidas en el apartado anterior para los tiempos de respuesta y resolución. En consecuencia, el cómputo de dicho plazo se detendrá durante aquellos periodos en los que la atención de la incidencia reabierta dependa de actuaciones, validaciones o información que deban ser proporcionadas por el CCASA, por terceros ajenos al adjudicatario o por causas no imputables a este, reanudándose el cómputo una vez desaparezca dicha causa de suspensión

  No se considerarán incidencias reabiertas aquellas derivadas de una nueva causa raíz, de una ampliación del alcance inicialmente solicitado o de una nueva incidencia funcional o técnica, aunque afecte al mismo usuario, servicio o componente.

  El porcentaje de incidencias reabiertas se calculará mensualmente, imputando cada incidencia al mes de su cierre, mediante la siguiente expresión:

$$Incidencias\ reabiertas\ mes\ M\ (\%) = \frac{\text{Nº de incidencias cerradas en el mes M reabiertas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su cierre}}{\text{Nº total de incidencias cerradas en el mes M}} x\ 100$$

Este indicador únicamente será de aplicación cuando el número de incidencias cerradas en el mes M sea igual o superior a 15. Si el volumen de incidencias cerradas es inferior a dicho umbral, se considerará incumplimiento cualquier reapertura que afecte a más de una incidencia en el mes.

El porcentaje de incidencias reabiertas no podrán ser igual o superior al 5 % mensual.

El informe del mes M se emitirá en el plazo habitual establecido para los informes de nivel de servicio, con los datos de reapertura disponibles hasta la fecha de emisión. Aquellas incidencias cerradas en el mes M cuyo plazo de reapertura no haya vencido en el momento de la emisión, y que posteriormente se reabran dentro de dicho plazo, se computarán como ajuste retroactivo del indicador del mes M, reflejado en el informe del mes siguiente.

5.6 Informe mensual de seguimiento y justificación del servicio

El contratista estará obligado a presentar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización de cada mes vencido, un Informe Mensual de Seguimiento del Servicio de Soporte Técnico. Este documento será requisito indispensable para el seguimiento del servicio y para la posterior validación y conformidad de las actuaciones asociadas a la anualidad correspondiente por parte del responsable del contrato.

El informe deberá estructurarse de forma clara e incluir, como mínimo, los siguientes bloques de información:

Resumen ejecutivo de actividad

Un cuadro resumen con los principales indicadores clave (KPI) del mes, que refleje de manera agregada:

- Total de tickets y solicitudes recibidos de forma directa en el CAU centralizado del contratista.
- Total de tickets resueltos y cerrados dentro del periodo evaluado.
- Porcentaje de cumplimiento de los ANS (SLA) fijados, desglosado de forma independiente tanto para el tiempo de respuesta como para el tiempo de resolución.

Detalle de incumplimientos y contingencias

- Relación pormenorizada de aquellos tickets en los que **se hayan superado los tiempos máximos** de respuesta o resolución fijados en el pliego (ANS).
- Para cada ticket con ANS incumplido, el contratista deberá detallar el ID del ticket, prioridad, tiempo de desviación y una justificación técnica detallada del motivo del retraso.

6. PROPIEDAD Y TRANSMISION DE LOS DATOS

6.1 Propiedad Exclusiva de la Información

CCASA, la Diputación Foral de Álava y las Juntas Administrativas de los concejos usuarios serán los únicos y exclusivos propietarios de toda la información, datos, documentos firmados, registros de entrada/salida, metadatos y expedientes electrónicos almacenados o generados en la plataforma durante la vigencia del contrato. El contratista (ESPUBLICO) actuará únicamente en calidad de encargado del tratamiento de datos, careciendo de cualquier derecho de retención o propiedad sobre los mismos.

6.2 Devolución integral de los datos

Antes de la finalización definitiva del periodo de transición, el contratista deberá realizar la entrega física y proporcionar los medios para la descarga securizada de la totalidad del histórico de datos de los concejos al CCASA. Esta devolución deberá cumplir de forma estricta con las siguientes condiciones técnicas:

- **Formatos abiertos y normalizados**: Toda la información (documentos, expedientes, índices, registros) se entregará en formatos estándar, interoperables y no propietarios (tales como PDF/A, XML, JSON, etc.), estructurados conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) para permitir su posterior migración automatizada a cualquier otro sistema.
- **Integridad de Metadatos**: La descarga debe incluir de manera obligatoria todos los metadatos asociados a los expedientes, firmas electrónicas, sellos de tiempo (resellados) e históricos de tramitación, asegurando que no se pierda la validez legal de las actuaciones administrativas realizadas por las Juntas Administrativas.
- **Certificado de Destrucción y Borrado Seguro:** Una vez que el CCASA confirme por escrito la correcta recepción, integridad y legibilidad de la totalidad de los datos entregados, el contratista procederá al borrado seguro e irreversible de toda la información de los concejos que obre en sus servidores cloud y copias de seguridad, debiendo emitir un certificado técnico formal que lo acredite en un plazo máximo de treinta (30) días naturales.