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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LA APLICACIÓN SPAI INGRESOS PARA LAS EELL DE ÁLAVA

Nº de expediente: 27013

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES DE LAS APLICACIONES 3
4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 4
4.1 Mantenimiento correctivo y preventivo 4
4.2 Mantenimiento legal 4
4.3 Mantenimiento evolutivo ordinario 5
4.4 Soporte técnico 5
4.5 Servicio de coordinación del servicio 6
4.6 Servicio de sistemas orientado al despliegue de aplicaciones 6
5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 7
5.1 Horario de cobertura del servicio 7
5.2 Canales y vías de acceso al soporte 7
5.3 Dimensionamiento del servicio 7
5.4 Clasificación de incidencias y acuerdos de nivel de servicio (SLA) 8
5.5 Calidad del servicio 11
5.6 Informe mensual de seguimiento y justificación del servicio 12
5.7 Interlocución y tiempo de respuesta de la persona coordinadora 13

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco del plan ARABA DIGITAL, impulsado por el Departamento de Equilibrio Territorial de la Diputación Foral de Álava para avanzar en la digitalización integral del Territorio Histórico, se estableció una línea estratégica orientada a la renovación y mejora de las herramientas tecnológicas de las entidades locales. En este contexto, durante el ejercicio 2024 se llevó a cabo la implantación de la aplicación de gestión tributaria, recaudación y control de las deudas (**SPAI Ingresos**), actualmente operativa en 21 entidades locales de Álava.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas y funcionales que regirán la prestación del servicio de soporte al usuario, así como el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y adaptativo de la aplicación **SPAI Ingresos** (gestión tributaria, recaudación y control de las deudas).

Al tratarse de aplicaciones informáticas cuyos derechos de propiedad intelectual y de explotación exclusiva corresponden en exclusiva a la empresa SPAI INNOVA S.L., y dado que no existe una alternativa o sustituto razonable debido a la total dependencia técnica y la necesidad de proteger dichos derechos exclusivos, el alcance de este contrato se circunscribe al soporte técnico especializado del fabricante para garantizar la continuidad operativa, la seguridad y la constante actualización normativa de esta herramienta, utilizada de forma estratégica por 21 entidades locales del Territorio Histórico de Álava.

3. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONALIDADES DE LAS APLICACIONES

La aplicación proporciona a las entidades locales los módulos necesarios de gestión tributaria, recaudación y control de las deudas bajo la normativa de la administración local:

- **Gestión de Ingresos de Derecho Público:**
  - **Gestión de Impuestos y Tasas:** Tramitación, liquidación y control de impuestos municipales (IBI, IAE, IVTM, ICIO, Plusvalía) y tasas locales (basuras, agua, vados, etc.).
  - **Precios Públicos y Contribuciones:** Gestión técnica de padrones fiscales ordinarios, altas, bajas y modificaciones de elementos tributarios.
- **Recaudación Voluntaria y Control de Deuda:**
  - **Emisión de Recibos y Liquidaciones:** Generación de padrones de cobro periódico, emisión de documentos de pago normalizados (cuadernos bancarios) y gestión de plazos de pago en periodo voluntario.

- **Recaudación Ejecutiva y Vía de Apremio (solo una entidad):**
  - **Procedimiento de Apremio:** Emisión y notificación masiva de providencias de apremio, liquidación de recargos legales (ejecutivo, de apremio reducido y ordinario) e intereses de demora correspondientes.
  - **Fase de Embargo**: Gestión y control del procedimiento administrativo de apremio, incluyendo la emisión de diligencias de embargo (cuentas bancarias, sueldos, vehículos e inmuebles) mediante conexiones normalizadas con entidades financieras y registros públicos (Cuaderno 63, convenios AEAT, etc.).
- **Interoperabilidad e Integración Financiera:**
  - **Conexión con la Contabilidad (SPAI Sical):** Integración automática de los derechos reconocidos, cobros y anulaciones directamente en el sistema económico-financiero de la entidad local.
  - **Administración Electrónica:** Interoperabilidad con la Sede Electrónica municipal para permitir a los ciudadanos la consulta de deudas, obtención de duplicados de recibos y pasarela de pago seguro.

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Mantenimiento correctivo y preventivo

Corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción que pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones. Entrega e implantación de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas.

Reposición, reinstalación y reconfiguración, ante cualquier eventualidad, de cada uno de los componentes objeto de mantenimiento. Se repondrá la última versión liberada de cada uno de los productos, siempre que la compatibilidad con el resto de los módulos lo permita.

Aplicación proactiva de parches de seguridad técnicos en el núcleo del sistema.

4.2 Mantenimiento legal

Actualización obligatoria de la aplicación ante cambios normativos estatales, autonómicos o locales que afecten en cada materia responsable de los productos, posibilitando el cumplimiento puntual de las obligaciones legales del Cliente.

El adjudicatario estará al corriente de dichos cambios accediendo a las fuentes y publicaciones oficiales, sin perjuicio de lo cual, el cliente podrá comunicar al adjudicatario cualquier información de la que tenga conocimiento referente a cambios normativos, facilitando su análisis o alcance para poder implementar las necesarias modificaciones en el producto.

4.3 Mantenimiento evolutivo ordinario

El Servicio de Mantenimiento incluye la puesta a disposición del Cliente, sin cargo adicional, de las sucesivas versiones del Producto. Cada nueva versión incorpora el resultado de la corrección de incidencias, y el desarrollo de las mejoras solicitadas y de las sugerencias formuladas por el propio Cliente, que recibirá también, las mejoras realizadas en el Producto a propuesta de otras entidades.

Corresponde al adjudicatario establecer la prioridad en el desarrollo de todas las mejoras solicitadas por el conjunto de clientes, en función de la importancia de cada mejora para el propio cliente, y valorando también el interés general. Se incorporarán todas las mejoras y nuevas funcionalidades disponibles en los programas instalados, según criterios de universalidad de la solución.

4.4 Soporte técnico

El servicio de soporte técnico se prestará bajo una modalidad de **atención integral**, abarcando tanto la resolución de dudas operativas del día a día como la asistencia técnica avanzada ante incidencias complejas. El alcance de este soporte incluye las siguientes obligaciones:

- **Garantía del entorno:** Garantizar el correcto y óptimo funcionamiento general del sistema de hospedaje (alojamiento) y de las aplicaciones objeto del contrato.
- **Gestión de accesos:** Apoyar en la administración de los usuarios y los perfiles o permisos de acceso a las aplicaciones y a los datos, actuando en estrecha colaboración y coordinación con el CAU de EELL y con la Diputación Foral de Álava.
- **Resolución operativa:** Resolver con la máxima diligencia todas las incidencias, dudas o anomalías que se produzcan o detecten durante el uso cotidiano de las aplicaciones en los diferentes ayuntamientos y entidades usuarias.
- **Modelo de atención unificado (Gestión Integral):** Prestar el soporte bajo un modelo de resolución integral y directa. El equipo técnico asignado asumirá la gestión completa de cada solicitud desde su recepción inicial hasta su cierre definitivo, abarcando desde el asesoramiento funcional tributario hasta las intervenciones técnicas avanzadas en bases de datos o integraciones externas críticas de recaudación (como la AEAT, convenios de colaboración con la Diputación y el servicio de Catastro, SPAI Sical para la contabilidad, pasarela de pago MIPAGO y la Sede Electrónica municipal).

4.5 Servicio de coordinación del servicio

El contratista deberá designar de forma obligatoria a un coordinador del contrato. El coste de este servicio se entenderá integrado de forma prorrateada en el canon mensual fijo del contrato y asumirá las siguientes funciones básicas:

- **Interlocución Única:** Actuar como canal de comunicación directo y centralizado entre el responsable del contrato de CCASA / Diputación Foral de Álava y el equipo técnico operativo.
- **Gestión de Informes:** Elaborar, revisar y entregar los Informes Mensuales de Seguimiento y justificación del servicio detallados en el apartado 5.6 de este pliego.
- **Comités de Seguimiento:** Asistir a las reuniones periódicas (presenciales o telemáticas) que CCASA convoque para evaluar la calidad del soporte y resolver posibles desviaciones operativas.

4.6 Servicio de sistemas orientado al despliegue de aplicaciones

Dado que el sistema de hospedaje (servidores e infraestructura de red) es de titularidad exclusiva de CCASA y es administrado por su propio personal, el servicio de sistemas del contratista se circunscribirá estrictamente a las tareas de **administración lógica, instalación, actualización y despliegue** de la aplicación SPAI Ingresos en el entorno de CCASA. Sus obligaciones principales son:

- **Despliegue de Versiones y Parches:** Supervisar la instalación y el despliegue técnico de las sucesivas versiones, actualizaciones normativas y parches de seguridad de la aplicación sobre la infraestructura proporcionada por CCASA.
- **Mantenimiento Lógico de Aplicaciones:** Realizar las configuraciones, scripts de actualización y parametrizaciones necesarias en las bases de datos y en los servidores de aplicaciones para asegurar el correcto levantamiento y estabilidad del entorno de software tras cada despliegue.
- **Soporte de Segundo Nivel a los Administradores de CCASA:** Prestar asistencia técnica especializada al personal de sistemas de CCASA en aquellas cuestiones donde el despliegue o la configuración de la aplicación interactúe directamente con el sistema operativo, el motor de base de datos o las políticas de red del organismo.
- **Validación Técnica de Entornos:** Colaborar con el personal de CCASA en las pruebas de despliegue en entornos de preproducción o pruebas, garantizando que el paso a producción de las herramientas no genere conflictos lógicos.

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 y cobertura para la prestación del servicio de soporte será, como mínimo, de **lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas,** entendiéndose dichos días como hábiles según el calendario laboral de Álava. Dentro de esta franja horaria, el adjudicatario garantizará la plena disponibilidad de los canales de atención y del personal técnico adscrito.

5.2 Canales y vías de acceso al soporte

Las entidades usuarias dispondrán de dos vías alternativas y complementarias para el registro de consultas, incidencias y peticiones:

- **Vía Telefónica (CAU Centralizado):** El servicio se canalizará inicialmente a través del CAU de EELL de Álava mediante una locución telefónica centralizada. Este sistema de triaje identificará el origen de las llamadas y las redireccionará automáticamente y de forma prioritaria a los técnicos especialistas de la herramienta.

  Si durante el contrato se prescindiera de esta plataforma unificada, el acceso se realizará directamente a través del CAU especializado que provea el adjudicatario, sin que esto suponga una alteración en la preferencia y agilidad del soporte.

- **Vía Web (Portal de Clientes):** El personal autorizado podrá registrar sus solicitudes de soporte de forma telemática a través de la dirección web oficial del Área de Clientes: https://gint.spaiinnova.com/html/SCG_SPAI/, cumplimentando los datos requeridos por la plataforma para la correcta categorización de la petición.

5.3 Dimensionamiento del servicio

Para asegurar la máxima agilidad, un conocimiento profundo del entorno local de Álava y la viabilidad del modelo de atención unificado, el adjudicatario garantizará una capacidad operativa mínima equivalente a dos (2) técnicos especialistas a jornada completa (de dedicación plena o su equivalente en horas/año) destinados a la ejecución del servicio.

El contratista organizará libremente sus recursos humanos, manteniendo en todo momento la cualificación técnica requerida y la estabilidad del conocimiento del

entorno del servicio, siendo responsable exclusivo de la dirección y supervisión de su personal.

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 las entidades locales.

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 15:00 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 la entidad afectada, 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 de la entidad (ej. imposibilidad de emitir padrones fiscales, procesar la recaudación en período voluntario o ejecutivo, o generar las liquidaciones tributarias obligatorias).

- **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 7 horas.
- **Tiempo máximo de resolución:** Menos de 21 horas.

Tiempos máximos (SLA)

Prioridad del Ticket	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	Nivel de Servicio Mínimo (Cumplimiento Mensual)
Incidencias Bloqueantes / 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 de tiempos máximos se entenderán expresados en horas hábiles, computándose exclusivamente dentro del horario de prestación del servicio definido en el presente pliego (08:00 a 15:00 horas).

El cómputo de los plazos se iniciará desde el momento en que la incidencia haya sido registrada por el CAU del adjudicatario. El tiempo dejará de computarse durante aquellos periodos en los que la resolución de la incidencia 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.

A efectos aclaratorios, el cómputo de los tiempos de respuesta y resolución se realizará únicamente dentro del horario hábil de prestación del servicio. Por ejemplo, si una incidencia se registra un viernes a las 14:30 horas, dispondrá de 30 minutos de tiempo hábil hasta la finalización de la jornada de servicio (15:00 horas). El tiempo restante continuará computándose a partir de las 08:00 horas del siguiente día hábil, reanudándose el plazo desde ese momento.

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 Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, 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 SPAI Innova, 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 podrá 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.

5.7 Interlocución y tiempo de respuesta de la persona coordinadora

El adjudicatario designará una persona coordinadora del contrato que actuará como interlocutor directo con la persona responsable del contrato.

La persona coordinadora de la empresa adjudicataria deberá atender y responder a cualquier requerimiento, consulta o petición formal realizada por la persona responsable del contrato en el plazo equivalente a 1 jornada de atención desde la recepción de la comunicación.