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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE

MANTENIMIENTO INTEGRAL Y SOPORTE TÉCNICO

A USUARIOS DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN

ELECTRÓNICA "EXPERTA" PARA LAS EELL DE ÁLAVA

Exp. 27014

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág

1. OBJETO DEL CONTRATO ... 3
2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ... 4
2.1. Mantenimiento correctivo y preventivo ... 4
2.2. Mantenimiento legal ... 5
2.3. Mantenimiento evolutivo ordinario ... 5
2.4. Soporte técnico ... 6
2.5. Bolsa de horas complementaria ... 6
3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ... 6
3.1. Modelo de relación y escalado ... 6
3.2. Mecanismo de flexibilidad y desborde (Pool de soporte genérico) ... 7
3.3. Criterios de clasificación de incidencias y matriz de prioridad ... 7
3.4. Horario del servicio ... 9
3.5. Acuerdos de nivel de servicio (SLA) y tiempos de respuesta y resolución ... 9
3.6. Informe mensual de seguimiento y justificación del servicio ... 13
3.7. Interlocución y tiempo de respuesta de la persona coordinadora ... 14
4. BOLSA DE HORAS COMPLEMENTARIA ... 15
4.1. Alcance y objeto de la Bolsa de Horas ... 15
4.2. Procedimiento de activación y ejecución ... 15
4.3. Perfiles técnicos ... 16
5. EXCLUSIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO Y LÍMITES DEL ALCANCE ... 16

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es definir las condiciones técnicas que regirán la prestación del servicio de soporte al usuario, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de la plataforma de administración electrónica “eXperta” (incluido el producto de cuadro de mando).

Dicha plataforma es utilizada de forma estratégica por 60 entidades locales de Álava para prestar todos los servicios relacionados con la administración electrónica establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Los principales servicios que presta el software implantado son:

- Gestor de Expedientes.
- Sede Electrónica.
- Gestión de apoderamientos o representación.
- Gestión de Territorios y Personas.
- Registro Electrónico de Entrada y Salida.
- Escaneo certificado.
- Gestión de Notificaciones y Comunicaciones.
- Gestión Documental.
- Generador de Resoluciones y Decretos.
- Gestión de libros oficiales.
- Gestor de firma electrónica y biométrica.
- Portafirmas.
- Gestión de convocatoria y órganos colegiados (Secretaría).
- Gestión Servicio de Atención Ciudadana.

El producto se ha integrado con las siguientes plataformas y aplicaciones externas:

- Alfresco: Gestor Documental.
- SPAI-PMH: Padrón Municipal de Habitantes.
- SPAI- Ingresos: Rentas y Recaudación Municipal.
- SPAI- SICAL: Contabilidad Municipal.
- MiPago: Pasarela de pagos oficial del Gobierno Vasco.
- IDAZKI: Herramienta de firma electrónica.
- GILTZA: Plataforma de identidad digital y firma electrónica.
- ZAIN: Plataforma de servicios de firma electrónica.
- PUC: Plataforma de notificaciones de la DFA.

- DIR3: Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas.
- SIR (Versión SICRES 3): Sistema de Interconexión de Registro.
- Carpeta Ciudadana: Carpeta Ciudadana del PAG.
- G-Inside: Servicio Web de generación y validación de estructuras ENI
- ASPOSE: Conversor a PDF
- NAPS2: Herramienta de Escaneo
- APM WEBTOP: Portal de Acceso de F5
- EcoSignature JWS Browser: Firma biométrica de Edatalia
- NODO DENA de la DFA: Carpeta digital única ciudadana de GV (actualmente en desarrollo)

En todas las entidades se encuentran implementados los siguientes procedimientos comunes:

- PAC.
- Certificado de empadronamiento.
- Certificado de empadronamiento histórico individual.
- Presentación de factura.
- Adjuntar documentación a solicitud o expediente en trámite.

Todas las entidades disponen de un catálogo de procedimientos y servicios común, así como de aquellos procedimientos específicos requeridos por algunas de ellas.

Se dispone de una herramienta de cuadro de mando provincial, municipal y a nivel de Cuadrilla donde hacer un seguimiento del volumen de expedientes que se están trabajando en las entidades categorizados y clasificados por diferentes criterios.

2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. 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.

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

A estos efectos, se considerarán incluidas dentro del servicio de mantenimiento las correcciones de fallos de implementación en los trámites o procedimientos publicados correspondientes a errores de implementación detectados con posterioridad al uso ordinario del trámite o procedimiento, una vez superada su fase de revisión y validación.

Por el contrario, no se considerarán incluidas dentro del servicio de mantenimiento los ajustes y modificaciones derivadas del proceso de revisión y validación del trámite o procedimiento tras su despliegue, aun cuando este se realice en entorno productivo.

2.2. Mantenimiento legal

Actualización obligatoria de la aplicación ante cambios normativos estatales, autonómicos o locales que afecten en cada materia responsable de la plataforma, 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.

2.3. 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.

2.4. Soporte técnico

El adjudicatario prestará el servicio de soporte técnico de segundo nivel (L2) para la resolución de incidencias, consultas y peticiones complejas relacionadas con la plataforma de administración electrónica prestando de este modo un servicio de asistencia en el funcionamiento de la plataforma al personal de CCASA, al CAU de EELL de Álava y a los usuarios finales de las entidades implantadas que garantice de manera continua el buen funcionamiento general del sistema y de cada uno de sus componentes.

2.5. Bolsa de horas complementaria

Adicionalmente a las tareas de soporte y mantenimiento correctivo descritas en este pliego, el contrato incluirá una Bolsa de horas anuales destinadas a tareas de consultoría, implementación/modificación de trámites, formaciones o intervenciones puntuales a demanda en la plataforma de administración electrónica, en los términos recogidos en la cláusula 4 del presente pliego.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

El contratista garantizará la atención de **un (1) técnico especialista** en exclusividad altamente cualificado y especializado en la arquitectura, normativa y funcionalidades de la plataforma objeto del contrato. Este técnico será el responsable principal de la resolución de los tickets escalados.

Asimismo, se contempla la dedicación parcial de un responsable del seguimiento del proyecto de aproximadamente 200 horas anuales.

3.1. Modelo de relación y escalado

El flujo de atención se estructurará bajo el siguiente esquema operativo:

- **Primer nivel (CAU de EELL):** Existe un Centro de Atención al Usuario (CAU de EEL de ÁLAVA) de primer nivel, ajeno a este contrato, que actuará como punto único de contacto para los usuarios. Este L1 recibirá, registrará, clasificará y resolverá las incidencias de carácter básico.

- **Derivación al segundo nivel (L2):** Aquellas cuestiones que no puedan ser resueltas por el L1 debido a su complejidad técnica, necesidad de acceso al

código o administración del sistema, serán escaladas y asignadas formalmente técnico en exclusividad de este contrato (L2).

- **Contacto directo con el Usuario:** Con el objetivo de agilizar la resolución, diagnosticar con precisión el problema o recabar datos adicionales, el personal de segundo nivel queda expresamente autorizado a ponerse en contacto directo con el usuario final afectado cuando la naturaleza del ticket lo requiera.

3.2. Mecanismo de flexibilidad y desborde (Pool de soporte genérico)

Para garantizar la continuidad y la eficiencia del servicio en situaciones de alta demanda o picos de trabajo que superen la capacidad del técnico en exclusividad, se establece el siguiente mecanismo de contingencia:

- El técnico en exclusividad priorizará en todo momento las incidencias de mayor criticidad y urgencia para la organización.

- Ante un volumen de trabajo extraordinario, el adjudicatario autorizará la derivación puntual de aquellas incidencias catalogadas como menos urgentes a un pool genérico de soporte del contratista.

- Estas incidencias derivadas entrarán de forma inmediata en la cola genérica de atención del adjudicatario, debiendo cumplir estrictamente, en todo caso, con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) globales fijados en este pliego.

3.3. Criterios de clasificación de incidencias y matriz de prioridad

Para la correcta gestión de los tickets y la aplicación del mecanismo de desborde hacia el pool genérico del contratista, las incidencias se clasificarán combinando los criterios de Impacto (severidad del fallo en el servicio) y Urgencia (necesidad temporal de la resolución).

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. Esta clasificación definitiva será la que determine la

prioridad de atención, los niveles de servicio aplicables y, en su caso, la activación del mecanismo de desborde.

Definición de Criterios

A. Niveles de Impacto:

- **Alto**: Interrupción total de la plataforma o de sus componentes críticos (Sede Electrónica, Registro, Firma Electrónica, Gestión de Expedientes). Afecta a todos los usuarios o al ciudadano en general, impidiendo la tramitación.

- **Medio**: Interrupción parcial de la plataforma. Afecta a una entidad, o a un procedimiento administrativo específico o a un grupo de usuarios. El sistema funciona, pero con una degradación severa de sus funciones principales.

- **Bajo**: Incidencia puntual que afecta a un único usuario o a una funcionalidad no crítica de la plataforma. No impide la continuidad de la tramitación administrativa general.

B. Niveles de Urgencia:

- **Alta:** Situación que requiere una solución inmediata debido a la existencia de plazos legales perentorios, vencimientos inminentes de procedimientos o por no existir ninguna alternativa operativa.

- **Media**: El problema dificulta o ralentiza el trabajo administrativo, pero los usuarios disponen de una alternativa temporal para continuar con la actividad o el procedimiento no vence a corto plazo.

- **Baja:** El problema no afecta a los plazos administrativos ni impide el trabajo diario. Incluye errores de interfaz, dudas de uso, consultas de configuración o peticiones de información.

Matriz de prioridad y asignación de recursos

La prioridad del ticket resultará del cruce de ambos parámetros y determinará el canal de resolución, conforme a la siguiente matriz:

Impacto / Urgencia	ALTA	MEDIA	BAJA

ALTO	P1 - Crítica	P2 - Alta	P3 - Media
MEDIO	P2 - Alta	P3 - Media	P4 - Baja
BAJO	P3 - Media	P4 - Baja	P4 - Baja

Reglas de derivación al técnico en exclusividad y al pool de soporte genérico

- **Prioridades P1 (Crítica), P2 (Alta):** Serán asumidas y resueltas de forma obligatoria y prioritaria por el técnico en exclusividad. No podrán ser derivadas al pool genérico bajo ninguna circunstancia.

- **Prioridades P3 (Media) y P4 (Baja):** Serán atendidas ordinariamente por el técnico en exclusividad. No obstante, en escenarios de alta demanda o acumulación de tickets de mayor criticidad, estas incidencias serán catalogadas como "menos urgentes" y se derivarán de forma automática al pool genérico del contratista para su resolución dentro de los plazos de ANS fijados.

3.4. Horario del servicio

El soporte de segundo nivel se prestará de forma ininterrumpida en el siguiente horario:

- **De lunes a viernes**: De 08:00 a 15:00 horas (días laborables según el calendario oficial de Álava).

Dentro de esta franja horaria, el contratista deberá asegurar la presencia y disponibilidad de los perfiles técnicos asignados, garantizando la recepción inmediata de los tickets escalados por el L1 y el inicio de las tareas de resolución según los ANS establecidos en el presente pliego.

3.5. Acuerdos de nivel de servicio (SLA) y tiempos de respuesta y resolución

Para garantizar la eficacia en la prestación del soporte de segundo nivel, el contratista (tanto a través del técnico en exclusividad como del pool genérico en los casos autorizados) deberá cumplir estrictamente con los siguientes tiempos máximos de respuesta y resolución, calculados en función de la prioridad asignada a cada ticket.

Definición de conceptos

- **Tiempo de respuesta**: Periodo transcurrido desde que el CAU de primer nivel (L1) escala formalmente la incidencia a la cola del segundo nivel (L2) hasta que el técnico asignado inicia el diagnóstico y cambia el estado del ticket a "En curso" o contacta con el usuario.

- **Tiempo de resolución**: Periodo transcurrido desde el escalado inicial del ticket al L2 *y el estado del ticket a "En curso" o contacta con el usuario,* hasta que el servicio queda completamente restablecido y la incidencia solucionada, entendiéndose por tal el momento en que la solución supera la validación funcional y queda cerrada en producción.

Tiempos máximos (SLA)

Prioridad del Ticket	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	Nivel de Servicio Mínimo (Cumplimiento Mensual)	Recursos Asignados
P1 - Crítica	15 minutos	4 horas	= 100%	Técnico en Exclusividad (Obligatorio)
P2 - Alta	30 minutos	12 horas	≥ 95%	Técnico en Exclusividad (Obligatorio)
P3 - Media	2 horas	28 horas	≥ 90%	Técnico en Exclusividad / Pool Genérico
P4 – Baja	8 horas	56 horas	≥ 80%	Técnico en Exclusividad / Pool Genérico

Todos los tiempos establecidos en la presente tabla de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se entenderán expresados en **horas hábiles**, computándose exclusivamente dentro del horario de prestación del servicio definido en el presente pliego. El cómputo de los plazos se iniciará desde el momento en que la incidencia haya sido formalmente escalada al CAU de segundo nivel (L2). 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.

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 cualesquiera de estos indicadores podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas, en su caso, 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 tabla *Tiempos máximos (SLA),* conjunto de incidencias registradas en el L2, susceptibles de verificación objetiva en el mes evaluado. Las incidencias registradas en un mes, pero que, de conformidad con los plazos recogidos en la tabla *Tiempos máximos (SLA)* pudieran ser resueltas en el siguiente mes posterior a su registro, serán atribuidas al mes en el que corresponda su resolución, siempre en cumplimiento de la tabla *Tiempos máximos (SLA).*

- Actuaciones conformes: Actuaciones evaluables ejecutadas dentro del plazo y condiciones establecidas en la tabla *Tiempos máximos (SLA).*
- 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 tabla *Tiempos máximos (SLA)*.

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.

3.6. Informe mensual de seguimiento y justificación del servicio

El contratista estará obligado a presentar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes de cada mes vencido, un Informe Mensual de Seguimiento del Servicio de Soporte L2. Este documento será requisito indispensable para la posterior aprobación y conformidad de la factura mensual 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 recibidos** en el L2 (escalados por el CAU de primer nivel).
- **Total de tickets resueltos** dentro del periodo.
- **Porcentaje global de cumplimiento de los ANS (SLA)** tanto en respuesta como en resolución.

Auditoría y control del mecanismo de desborde (Pool Genérico)

Con el fin de controlar la dedicación del técnico asignado en exclusividad, el informe incluirá un apartado específico que desglose:

- **Número de tickets atendidos y resueltos en exclusiva** por el técnico principal.
- **Número de tickets derivados al Pool Genérico** del contratista, detallando el porcentaje que suponen sobre el total mensual.
- **Justificación de los picos de demanda:** Relación de los días y horas de saturación en los que el técnico en exclusividad se encontraba atendiendo incidencias Críticas (P1) o Altas (P2), justificando de este modo la necesidad técnica de derivar las incidencias Medias (P3) o Bajas (P4) a la cola genérica.

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.

3.7. 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.

4. BOLSA DE HORAS COMPLEMENTARIA

4.1. Alcance y objeto de la Bolsa de Horas

Estas horas se destinarán, entre otras, a las siguientes actividades:

- Desarrollos propios e integraciones sobre las aplicaciones objeto del mantenimiento de carácter menor.
- Tareas de implementación de nuevos trámites y/o procedimientos, así como de modificación de los existentes, derivados de solicitudes de adaptación por parte de la dirección de proyecto, o necesidades solicitadas por las entidades.
- Trabajos en las distintas entidades derivados del uso de las aplicaciones. Como, por ejemplo, la creación de unidades administrativas, la generación de plantillas, la convocatoria de sesiones, etc.
- Cambios de configuración en la parametrización y en la imagen corporativa de las entidades.
- Intervenciones ocasionadas por fallos imputables a los usuarios o solicitadas por estos.
- Sesiones formativas.

4.2. Procedimiento de activación y ejecución

La disposición de las horas de esta bolsa no será automática ni discrecional para el contratista, sino que requerirá el cumplimiento del siguiente procedimiento:

- **Petición:** El responsable del contrato solicitará por escrito o en reunión telemática la realización de una tarea con cargo a la bolsa de horas.
- **Valoración técnica:** En un plazo máximo de tres (3) días hábiles, el contratista presentará una propuesta técnica que incluirá la descripción de los trabajos, los perfiles necesarios y el **presupuesto cerrado de horas estimadas** para su ejecución.
- **Aprobación:** Los trabajos solo se iniciarán tras la validación y autorización expresa y por escrito del responsable del contrato, fijando la fecha de inicio y el plazo máximo de entrega.

- **Cómputo:** Las horas se descontarán de la bolsa una vez que el trabajo haya sido entregado, verificado y recibido de conformidad por el equipo del CCASA y la entidad solicitante (si la hubiera).
- **Seguimiento:** El contratista incluirá en el Informe Mensual un apartado específico con el saldo de la bolsa de horas (horas iniciales, horas consumidas en el mes, histórico acumulado y saldo disponible).

4.3. Perfiles técnicos

Los trabajos que se carguen a la presente bolsa de horas deberán ser ejecutados por los perfiles técnicos que se detallan a continuación:

- **Consultor senior:** Labores de consultoría estratégica, análisis de impacto normativo complejo o dirección técnica de mejoras de gran entidad.
- **Analista programador:** Diseño técnico de soluciones, modificaciones en el código fuente de la plataforma, integraciones complejas orientadas a la administración electrónica.
- **Técnico de sistemas:** Tareas de administración de servidores, bases de datos, despliegues en entornos de producción, optimización de rendimiento y seguridad informática.
- **Técnico funcional y formación:** Configuración funcional de la plataforma, resolución de dudas de procesos administrativos internos, impartición de sesiones formativas o elaboración de manuales para los usuarios.
- **Técnico de programación e implementación de trámites:** Tareas específicas de maquetación, modelado de formularios, programación de flujos de tramitación (BPM) y puesta en marcha de nuevos procedimientos electrónicos.

5. EXCLUSIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO Y LÍMITES DEL ALCANCE

Queda expresamente excluido del alcance del presente contrato de soporte y mantenimiento, así como de la bolsa de horas complementaria descrita en los apartados anteriores, cualquier trabajo de consultoría, desarrollo, configuración o despliegue técnico orientado a la **incorporación de nuevas entidades, organismos públicos, administraciones dependientes** a la plataforma de administración electrónica eXperta.

El mantenimiento objeto de esta licitación se circunscribe única y exclusivamente a la estructura orgánica y funcional de la entidad contratante definida en el momento de la firma del contrato.