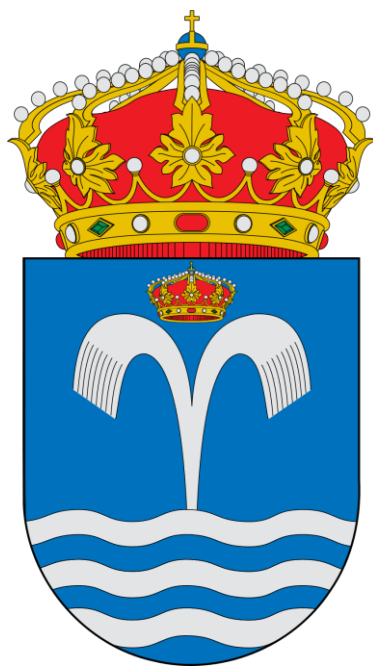




EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ARNEDILLO

Propuesta para la prestación de Servicios de
Soporte y Mantenimiento de la integración de **SPAI**
SICAL con la plataforma GESTIONA



Sumario

OBJETO DE LA PROPUESTA	3
OPERATIVA DE LOS SERVICIOS	5
PROPUESTA ECONÓMICA	6
FORMA DE FACTURACIÓN	7
CONFORMIDAD	7

OBJETO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene como objeto la prestación de Servicios de Soporte y Mantenimiento de la integración de **SPAI Sical** con la plataforma GESTIONA en su ejecución por parte del **Excmo. Ayuntamiento de Arnedillo**.

i. Detalle: Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico Informático de las aplicaciones.

- Actualización y mejora de las aplicaciones: 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 a **SPAI Innova** 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.
- Adaptación a los cambios normativos: las reformas legislativas que acaezcan en cada materia se integran en el Producto a través de una constante labor de revisión por parte de **SPAI Innova**, posibilitando el cumplimiento puntual de las obligaciones legales del Cliente. **SPAI Innova** estará al corriente de dichos cambios accediendo a las fuentes y publicaciones oficiales, sin perjuicio de lo cual, el cliente podrá comunicar a **SPAI Innova** 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.
- Soporte funcional y operativo de las aplicaciones: los consultores de **SPAI Innova** le ofrecerán un Soporte Telefónico de asesoramiento directo en el desarrollo de los procedimientos y registro de operaciones, favoreciendo la explotación de todas las funcionalidades del producto, con el único propósito de agilizar la gestión por el usuario. Este soporte se realizará vía telefónica, o a través de la Web de consultas e incidencias que **SPAI Innova** pondrá a disposición del cliente.
- Soporte técnico informático: apoyo telefónico o mediante conexión remota al personal informático en los procesos de actualización de los productos de **SPAI Innova**.



- Corrección de errores y resolución de incidencias: bien a través del servicio de Soporte Telefónico, bien mediante conexión remota previa autorización del Cliente, **SPAI Innova** corregirá cualquier incidencia en el Producto, incluyendo los posibles errores provocados en los datos si fuera el caso. En supuestos de mayor complejidad, cuando no sea posible por estos medios o la resolución de la incidencia se considere muy urgente, **SPAI Innova** desplazará un técnico al domicilio del Cliente.



OPERATIVA DE LOS SERVICIOS

SPAI innova llevará a cabo la prestación de los citados servicios con sujeción a los siguientes criterios:

- Las notificaciones de incidencias, solicitudes de actualización o mejora, así como cualesquiera peticiones o consultas se realizarán mediante una de las vías o recursos habilitados por **SPAI innova**, a elección del Cliente, que podrá optar, alternativamente, por cualquiera de las siguientes vías:
 - Soporte Hot-Line ilimitado. Servicio de asistencia telefónica durante toda la jornada de trabajo, de lunes a jueves desde las 8:00 a las 18:00 horas; viernes de 8:00 a 15:00 horas.
 - Dirección Web de consultas y peticiones. El Cliente puede registrar su solicitud de soporte a través de la dirección Web www.spaiinnova.com, en el Área de Clientes, cumplimentando los datos oportunos.
- Las peticiones o consultas serán tratadas y resueltas, por regla general, por vía telefónica o telemática y en el menor plazo de tiempo posible, con posibilidad del envío por medios telemáticos de los correspondientes programas, cuando la solución requiera de alguna actualización.
- El acceso a la Web de consultas estará disponible durante 24 horas al día, 365 días al año. Este servicio permitirá al usuario registrar una consulta y hacer su seguimiento en cualquier momento, así como comprobar el estado de tramitación de su solicitud, cuando ésta fuese formulada por vía telefónica.
- Cuando por las circunstancias o la complejidad, se requiera un tratamiento más personal de la incidencia o consulta, **SPAI innova** y el Cliente valorarán la conveniencia de realizar asistencia On-line mediante conexión remota, que requerirá en todo caso autorización expresa del Cliente, o asistencia presencial en la sede física del Cliente.
- En caso de que fuese necesaria la asistencia presencial *-in situ-*, el Cliente lo solicitará con una antelación mínima de 48 horas.



PROPUESTA ECONÓMICA

Concepto	Importe
Servicios de Soporte y Mantenimiento de la integración de SPAI Sical con la plataforma GESTIONA al Ayuntamiento de Arnedillo , por el período de UN AÑO , comprendido entre 15/11/2026 y 14/11/2027	650,79 €
TOTAL (Base Imponible)	650,79 €
IVA (21%)	136,67 €
TOTAL (IVA INCLUIDO)	787,46 €



FORMA DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará con periodicidad **anual**.

CONFORMIDAD

Firma y sello

D./ D^a.

Fecha: / /2026



Fecha de la propuesta: 11 de agosto de 2026

Validez por un plazo máximo de 60 días desde su expedición.

Propuesta elaborada por:



María José Gamero

Técnico
Administración comercial



☎ 955 314 020

✉ mj.gamero@spaiinnova.com

🌐 www.spaiinnova.com

🗣 Área de clientes

🔗 [LinkedIn](#)

Protección de Datos de Carácter Personal

De conformidad con lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (en adelante RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa al CLIENTE que los datos de carácter personal empleados utilizados para el envío de esta comunicación serán tratados, con su consentimiento, por SPAI INNOVA ASTÍGITAS S.L., con la finalidad de llevar a cabo la prestación contratada.

Estos datos no serán cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en el RGPD, así como en aquellos otros casos necesarios para el adecuado desarrollo de la relación contractual entre ambas partes.

El CLIENTE tiene reconocido el ejercicio gratuito de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, olvido, portabilidad y limitación del tratamiento, relativos a sus datos de carácter personal, pudiendo solicitar el ejercicio de dichos derechos mediante un escrito dirigido a SPAI INNOVA ASTIGITAS S.L., en el domicilio Avda. Blas Infante, 8 Planta 3ª, módulos 16 y 17, 41400 Écija (Sevilla) o enviando un correo electrónico a info@spaiinnova.com, acreditando su identidad e indicando el derecho que desea ejercitar.

Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en www.spaiinnova.com

