



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SUMINISTRO DE LICENCIAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES DE BERGER-LEVRAULT

1.- Objeto del Contrato.

El objeto del presente contrato es la adquisición de licencias de uso de las aplicaciones de Berger-Levrault, así como la prestación de los servicios asociados de mantenimiento y soporte técnico correctivo, adaptativo y evolutivo durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios deberán garantizar la disponibilidad, operatividad y actualización del software, incluyendo la atención a incidencias, la provisión de nuevas versiones y revisiones, y el acompañamiento técnico necesario para su correcta explotación por parte del personal del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

El contrato comenzará el 1 de diciembre de 2025.

2.- Descripción del producto a mantener.

Las licencias y los servicios de mantenimiento y soporte se extienden a los siguientes productos:

- AytosTesorera
- Firmadoc Mobile
- Firmadoc Corporativo
- PORTAL DEL PROVEEDOR
- @CCEDE PORTAL CIUDADANO
- @CCEDE RES
- Sede Electrónica
- GPA
- Sicalwin
- Sicalwin - Analytics
- Clave Firma, SIR, DIR

Dentro del servicio se requiere:

- Bolsa de servicios de 5 jornadas anuales remotas
- Bolsa de servicios de 5 jornadas anuales presenciales
- Servicio BL SISTEMAS PRO de soporte especializado para entornos de producción y preproducción

3.- Características técnicas del mantenimiento.

Los servicios de mantenimiento y soporte a contratar incluirán las siguientes características:

- Actualización de las aplicaciones o módulos a nuevas versiones.
- Actualización provocada por disposiciones legales de obligado cumplimiento.
- Mantenimiento correctivo de incidencias o errores del producto.
- Revisión y corrección de inconsistencias de datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de los programas.
- Soporte y asistencia técnica en el funcionamiento de las aplicaciones, que se realizará mediante



consulta telefónica, e-mail o aplicación web del proveedor. La empresa contratada deberá disponer de personal experto en los productos contratados y una web que exponga claramente las novedades y revisiones de los productos, manuales de operación y cualquier otra referencia útil.

- Soporte y asistencia técnica especializado en el área de sistemas para instalaciones On-Premise.
- Bolsa de servicios de 5 jornadas anuales remotas y 5 jornadas anuales presenciales
- Servicio de información periódica sobre novedades, nuevas versiones y cambios legales.

4.- Documentación a presentar.

La empresa licitante deberá poder suministrar el mantenimiento tal y como se describe en el apartado anterior para lo cual deberá acreditar certificado de estar habilitado a dar soporte y mantenimiento de estos productos.

Bilbao, a 09 de junio de 2025

El Gestor del Contrato
Oscar Peñacoba

El jefe del Departamento
Santi Guillen López