Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.
AMVISA
Vitoria-Gasteizko Udal Urak, A.B.

PLIEGO DE PRESCRICIONES TÉCNICAS PARA LA

Contratación del Servicio de Asistencia Técnica para la Operación, Supervisión y Desarrollo de los Sistemas de Información de Gestión de AMVISA 2026-2027 Expediente nº 31/2025

Noviembre 2025

Contenido

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA. 3
2. Objetivo del Contrato. 4
3. Entorno de Trabajo. 4
4. Trabajos a Realizar. 4
5. Volumen y Organización de los Trabajos a Realizar. 5
6. Requisitos del Recurso Asignado 6
7. Transferencia de Conocimiento. 6
8. Memoria Técnica a presentar. 6
9. Gestión de la Propiedad y Código Fuente. 7
10. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información. 7

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA.

La Sociedad "AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A. (UNIPERSONAL) -VITORIA-GASTEIZKO UDAL URAK, A.B. (PERTSONABAKARRA)" (en adelante AMVISA) se constituyó en junio de 1970, estando domiciliada en Vitoria-Gasteiz (Álava), calle Puerto Rico, nº 10.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se constituye en el único accionista, siendo, por tanto, una Sociedad Municipal. Se aplica la Ley de Sociedades de Capital (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido aprobó por Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio, la Ley de Sociedades Anónimas (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido se aprobó por Real Decreto 1564/1989, de 22 de diciembre, Código de Comercio y disposiciones complementarias.

La Sociedad tiene por objeto realizar las actividades encaminadas a la gestión, explotación y administración sostenible de todas las etapas del ciclo integral del agua en Vitoria-Gasteiz y pueblos de su jurisdicción.

Comprende este objeto la realización de las siguientes actividades:

- Actividades de abastecimiento: captación, almacenamiento, potabilización y distribución de agua potable.
- Actividades de saneamiento: recogida, transportes, depuración y reutilización de las aguas residuales, así como el tratamiento de los lodos y residuos producidos.

AMVISA cuenta con tres instalaciones principales (ETAP de Araka, EDAR de Crispijana y Oficinas Centrales y de Atención al Cliente en Paseo de Fray Francisco y en el Pasaje de las Antillas de Vitoria-Gasteiz).

Se puede obtener más información de AMVISA en su página Web: www.amvisa.org.

AMVISA dispone, entre otros, de un sistema ERP SAP con distintos módulos con el objetivo de dar soporte y favorecer la gestión interna orientada por procesos de negocio y mejorar el trabajo en equipo, la comunicación interna y, en definitiva, el servicio prestado a los usuarios finales.
AMVISA necesita un cierto grado de Asistencia Técnica externa para garantizar la adecuada operación, administración y mantenimiento de sus Sistemas Información.

2. Objetivo del Contrato.

El objeto del presente Concurso Público es la adquisición por parte de AMVISA de los servicios de Asistencia Técnica para la operación, supervisión y desarrollo de los sistemas de información de gestión de AMVISA, especialmente los sistemas soportados por los productos de SAP, adaptando las aplicaciones existentes a las nuevas necesidades y desarrollando otras nuevas funciones, para garantizar la operación continua, sin interrupciones, y minimizando las posibles incidencias en los sistemas de información de gestión de AMVISA, así como asegurar que estos se ajustan en todo momento a las necesidades funcionales de la empresa y los requerimientos legales en vigor.

3. Entorno de Trabajo.

Los trabajos de asistencia técnica a contratar se desarrollarán principalmente en torno a los Sistema de Información de Gestión (SIG) de AMVISA. Se trata en su parte más relevante de sistemas SAP (ERP con IS/U, PI/PO, BI, BO) pero también hay otros sistemas en este entorno como EDItran, Intranet (Sharepoint), Control Horario, Aplicación de lectura manual de contadores, Aplicación de Telelectura de contadores, Aplicaciones de Atención al Público (Gestión de colas, Cita Previa)...

4. Trabajos a Realizar.

Se requiere realizar directamente trabajos, o supervisar los trabajos realizados por terceros, sobre los Sistemas de Información de Gestión.

Se trata de realizar labores directamente sobre los sistemas y/o supervisar las labores realizadas sobre los sistemas por terceros, por lo que es necesario que los recursos implicados cuenten con los suficientes conocimientos y las habilidades necesarias.
En concreto los trabajos a realizar, entre otros, son:

- Operar y/o supervisar la operación realizada por terceros.
- Monitorizar y/o supervisar la monitorización realizada por terceros.
- Dar soporte (incidencias, dudas y consultas) y/o supervisar el soporte dado por terceros tanto a personal técnico como funcional de AMVISA o terceras partes.
- Realizar modificaciones y/o supervisar las modificaciones realizadas por terceros.
- Implementación de nuevas funciones y/o supervisar la implementación de nuevas funciones realizadas por terceros.

- Realización de pruebas técnicas y funcionales y/o supervisión de las pruebas realizadas por terceros.

5. Volumen y Organización de los Trabajos a Realizar.

AMVISA estima la asistencia anual necesaria en 2.000 horas.

Los trabajos se realizarán desde las oficinas de la empresa adjudicataria y será necesario desplazarse a las oficinas de AMVISA situadas en C/ Paseo de Fray Francisco 21 C de Vitoria-Gasteiz, al menos una vez por semana, aunque se puede requerir mayor presencialidad, pudiendo llegar ésta al 100%, si las circunstancias de los proyectos así lo requieren e incluso desplazamientos puntuales y esporádicos a otras instalaciones de AMVISA o de terceros.

La asistencia la prestará un recurso asignado a AMVISA, pero en caso necesario, este deberá contar con el soporte, conocimiento y recursos de la empresa adjudicataria.

Dado el nivel de responsabilidad y especialización de los trabajos a realizar, AMVISA requiere que la asistencia sea realizada a lo largo de la duración del servicio por el mismo recurso. La empresa licitante no podrá reemplazar el recurso asignado durante la duración del contrato salvo por causa de fuerza mayor y previa comunicación con antelación suficiente a AMVISA, y en todo caso por otro que cumpla las características requeridas.

Por su parte, AMVISA podrá solicitar la sustitución del recurso asignado por otro con similares características, si entiende que el asignado no cumple con las expectativas o no encaja en el entorno de trabajo.

La empresa adjudicataria aportará, además de recursos para la prestación de la asistencia, todas las herramientas que este necesite para realizar su trabajo (PC, teléfono, …).

La empresa adjudicataria planificará y coordinará los trabajos a realizar por el personal asignado, en línea con los requerimientos y necesidades de servicio planteados en cada momento por AMVISA.

La empresa adjudicataria presentará un informe mensual con el resumen de los trabajos realizados y las horas empleadas. Este informe servirá de base a la facturación mensual del servicio.

6. Requisitos del Recurso Asignado

El recurso que se asigne a la prestación de la asistencia debe cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de la titulación de Ingeniería o Grado Universitario en Informática, Organización, Telecomunicaciones u otras de carácter técnico similares.
- Contar con al menos 5 años de experiencia en consultoría SAP en general.
- Contar con al menos 1 año de experiencia en consultoría SAP IS-U.

La empresa licitante aportará el CV de la(s) persona(s) que se asignará a la prestación de la asistencia.

7. Transferencia de Conocimiento.

Dada la naturaleza del servicio a prestar, donde el principal producto a generar es intangible (conocimiento), y la duración acotada del mismo, se deberá poner especial atención en realizar una transferencia continua del conocimiento generado al personal de AMVISA y especialmente a la finalización del contrato.

Dentro de las tareas de la asistencia se deberá prestar especial atención a documentar detalladamente todas las actividades realizadas en los formatos y sistemas que AMVISA utilice habitualmente.

8. Memoria Técnica a presentar.

Las empresas licitantes deben presentar en sus propuestas una Memoria Técnica que describa detalladamente el servicio a prestar, detalles de los recursos asignados, la organización de los medios humanos y materiales asignados, así como la metodología de trabajo a desarrollar en la que se deberá incluir:

- Entendimiento de la necesidad de AMVISA, enfoque y planteamiento adecuado y que resuelva eficazmente los requerimientos expuestos.
- Planteamiento y esquema de soporte, por parte de la empresa a los medios asignados a la prestación del servicio, que garantice la resolución de problemas o circunstancias que puntualmente excedan de la capacidad de los recursos asignados.

- Planteamiento para la trasferencia de conocimiento generado durante la prestación del servicio al personal propio de AMVISA, durante la duración del contrato y especialmente a la finalización del mismo.
- Los licitantes deberán presentar en sus propuestas el CV de la(s) persona(s) que se asignará a la prestación de la asistencia, detallando su titulación y los años de experiencia en consultoría SAP y SAP IS-U. Se deberán incluir detalles de los proyectos y servicios realizados, especialmente en entorno SAP IS-U, incluyendo datos de contacto de los responsables de servicio/proyecto por parte de los clientes finales de cara a que AMVISA pueda contrastar la información aportada y la calidad percibida de los trabajos realizados.

9. Gestión de la Propiedad y Código Fuente.

Cualquier resultado del trabajo que se derive de esta contratación, parametrización, desarrollos, adaptaciones y documentación específica, será propiedad exclusiva de AMVISA y no podrá ser utilizado por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego.

El adjudicatario se compromete a entregar a AMVISA el código fuente de los desarrollos específicamente realizados al amparo de la presente licitación.

Si se desea utilizar la prestación del presente servicio en el marketing de la empresa adjudicataria, se deberá informar y solicitar el consentimiento previo de AMVISA.

10. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información.

El adjudicatario estará obligado a facilitar a AMVISA la totalidad de la información relativa al proyecto en el momento que AMVISA se la solicite y el formato que se establezca.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato de AMVISA que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de la presente licitación, especialmente la de carácter personal.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

AMVISA facilitará a la entidad adjudicataria datos de carácter personal de los ficheros de su responsabilidad solamente cuando dicho acceso sea necesario para la prestación del servicio que se contrata. En este caso, la entidad adjudicataria está obligada a mantener intacta la cadena de responsabilidad y de protección de los datos facilitados.

El responsable de seguridad de AMVISA tendrá la facultad de verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a AMVISA todos los soportes que contengan datos obtenidos de AMVISA o proceder a su destrucción según se acuerde entre las partes. En este último caso la empresa deberá presentar un certificado que acredite su destrucción. Para la destrucción de ficheros en soporte papel se deberán utilizar necesariamente destructoras de papel.

Firmado digitalmente por IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N
Fecha: 2025.12.11 14:32:06 +01'00'