PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SUMINISTRO DE LICENCIAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN LIMS DE LABWARE

1.- Objeto del Contrato.

El objeto del presente contrato es la adquisición de licencias de uso de la aplicación LIMS de la empresa Labware, 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 junio de 2026.

2.- Descripción del producto a mantener.

Se deberán mantener las 22 licencias convencionales, junto con las 2 licencias de tipo background actualmente instaladas en el Consorcio.

Durante la vigencia del contrato, será podrá solicitar hasta 2 licencias adicionales de tipo convencional y suscribir 6 licencias de movilidad, si así lo requiere la operativa.

3.- Características técnicas del mantenimiento.

Se presentará oferta por el Mantenimiento y soporte técnico de las licencias indicadas en el apartado anterior y en caso necesario actualizaciones a las nuevas versiones. En la oferta se debe incluir un soporte presencial de 440 horas y soporte remoto de 120 horas para realizar el mantenimiento y las migraciones de datos necesarias.

El soporte técnico a suministrar se realizará mediante consulta telefónica, e-mail o aplicación Web del proveedor. La empresa contratada deberá disponer de personal experto en los productos contratados. La Web del Proveedor deberá exponer con claridad las novedades y revisiones de los productos, manuales de operación de éstos y cualquier otra referencia que ayude tanto a la comprensión como al funcionamiento.

El Mantenimiento a contratar incluirá:

- Actualización de las aplicaciones o módulos de éstas a nuevas versiones
- Actualización provocada por las disposiciones legales de obligado cumplimiento.
- Mantenimiento correctivo de incidencias o errores del producto.
- Soporte y asistencia técnica en el funcionamiento de las aplicaciones.
- Bolsa de 560 horas para mantenimientos y migraciones de datos.

4.- Documentación a presentar.

La empresa licitante deberá poder suministrar el mantenimiento tal y como se describe en el apartado 3 para lo cual deberá acreditar certificado de estar habilitado a dar soporte y mantenimiento de estos productos.

Bilbao, 10 de septiembre de 2025

Santiago Guillen López

Responsable del contrato