



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA

Asistencia técnica para la Gestión de
Proyectos y Servicios de I&T de AMVISA
Marzo 2026 - Expediente 10/2026



Contenido

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA.	3
2. Objetivo del Contrato.	4
3. Entorno Técnico.	4
4. Enfoque de los servicios solicitados.	6
5. Ámbitos del servicio.	8
5.1. Área de Infraestructura y Comunicaciones	8
5.2. Área de Sistemas de Gestión (SAP, Sharepoint y Aplicaciones Corporativas)	9
5.3. Área de Sistemas Técnicos (GIS y SCADA)	10
5.4. . Área de Ciberseguridad	12
6. Metodología	13
7. Plan de Puesta en Marcha.	14
8. Gestión del Servicio.	14
9. Plan de Retorno del Servicio.	15
10. Equipo de Trabajo Asignado al Servicio.	16
11. Dimensionamiento del Servicio.	19
12. Contenido de las ofertas a presentar.	19
13. Condiciones.	20
14. Gestión de la Propiedad y Código Fuente.	20
15. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información.	20



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.

La producción anual de agua potable se acerca a los 21 millones de metros cúbicos, atendiendo directamente a unos 125.000 abonados al servicio. Actualmente AMVISA factura el consumo de agua, saneamiento y depuración una vez cada tres meses, a todos sus abonados al mismo tiempo.

Para llevar a cabo estas actividades, AMVISA dispone de las instalaciones necesarias, tanto adquiridas para ella misma, como cedidas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como por otras entidades para hacer uso de las captaciones urgentes de agua de los ríos de las Cuencas Norte y Ebro.

En concreto AMVISA cuenta con tres instalaciones principales (ETAP de Araka, EDAR de Crispijana y Oficinas Centrales y de Atención al Cliente divididas a su vez entre el edificio Gure Txokoa en el Paseo de Fray Francisco y el Pasaje de las Antillas de Vitoria-Gasteiz). La plantilla total de AMVISA está en el entorno de las 70 personas.

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

AMVISA necesita un cierto grado de Asistencia Técnica para la gestión de proyectos y servicios de la Infraestructura Tecnológica, las Comunicaciones y de los sistemas de Información de Gestión y Técnicos de AMVISA



2. Objetivo del Contrato.

El objetivo del presente Pliego de Condiciones Técnicas es definir y especificar los términos, el alcance y demás condiciones que han de regir la Asistencia Técnica para la Gestión de Proyectos y Servicios de I&T de AMVISA.

El alcance de los servicios se centra en la Infraestructura Tecnológica, Comunicaciones y Sistemas tanto de Gestión como Técnicos de los que AMVISA es propietaria o utiliza.

El objetivo principal del servicio será proporcionar a AMVISA una Asistencia Técnica que dé soporte a:

- Definición de servicios y proyectos.
- Contratación de servicios y proyectos.
- Seguimiento en la ejecución de servicios garantizando que se cumplen los SLAs acordados.
- Dirección de proyectos de I&T garantizando plazos, alcances y objetivos.

Con el objeto último de que AMVISA cuente con los Sistemas de Información que necesita para desarrollar sus objetivos como empresa y los ambiciosos planes de Transformación Digital que AMVISA se propone abordar, así como alinearse con los requerimientos legales y tecnológicos.

En base a lo indicado en el presente documento, AMVISA requiere disponer de la necesaria **asistencia técnica cualificada** especializada en cuatro áreas:

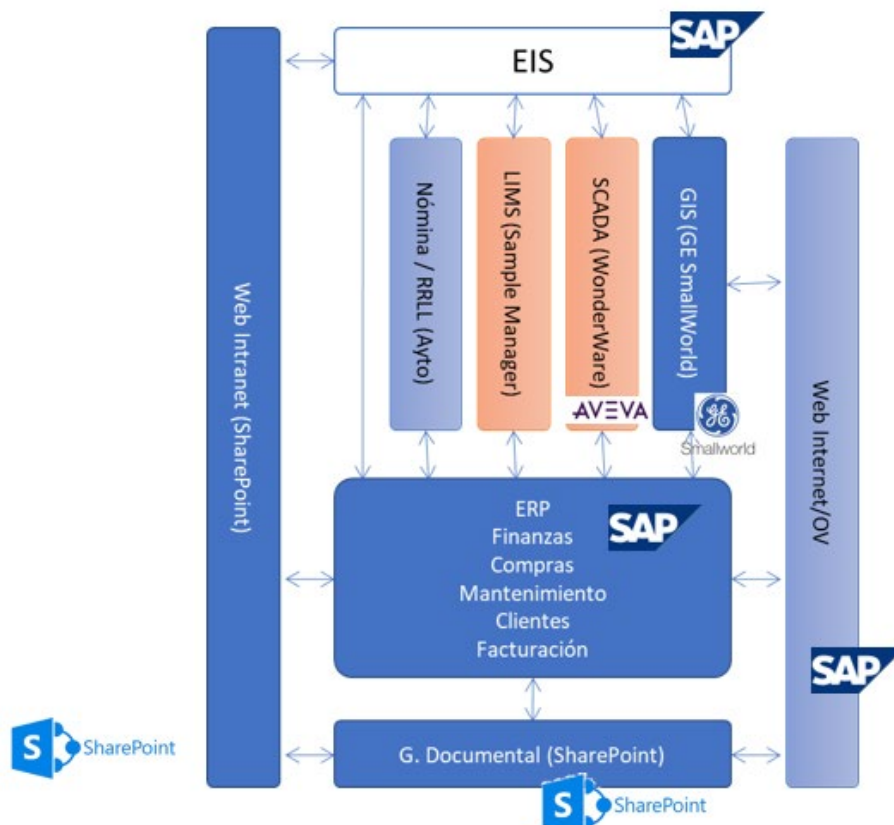
- Infraestructura y Comunicaciones
- Sistemas de Gestión (SAP, SharePoint, otras aplicaciones corporativas de menos tamaño)
- Sistemas Técnicos (SCADA, GIS)
- Ciberseguridad.

3. Entorno Técnico.

AMVISA, como empresa municipal, se encuentra integrada dentro de la red del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Algunos de los sistemas y aplicaciones que utiliza son los sistemas municipales. Sin embargo, AMVISA cuenta también con una serie de sistemas propios que cubren las necesidades específicas de los procesos de una empresa de gestión del ciclo integral del agua. La asistencia técnica que se desea cubrir abarca todos los sistemas que AMVISA utiliza.

A continuación, se describe el ámbito del servicio objeto del contrato, que comprende las áreas de Infraestructura Tecnológica, Comunicaciones y Sistemas de Información, tanto de Gestión como Técnicos, sobre los que se prestarán las funciones de supervisión y gestión definidas en el presente pliego.

Resumen Infraestructura & Comunicaciones			
Usuarios y Ubicaciones	Nº de usuarios I&T	Aprox. 100	
	Sedes y Ubicaciones	4	
Puestos de Trabajo	Nº de ordenadores	Aprox. 120	Aprox. 90 PCs gestionados por el Ayuntamiento y aprox. 30 PCs gestionados por AMVISA
	Nº de teléfonos móviles	Aprox. 50	
	Nº de impresoras	30	Contrato mantenimiento Ricoh
Servidores y almacenamiento	Ubicación CPD	3 ubicaciones con servidores Gure Txokoa, Araka y Crispijana	CPD Principal Gure Txokoa
	Servidores físicos	7	
	Servidores virtuales	50	
	Tecnología virtualización	Vmware 8	
	Almacenamiento	10 TB	
	Copias de Seguridad	Veeam	
Comunicaciones y redes	Firewalls	4 - Forti	
	Switches	9 - Forti	
	APs	28 - Forti	
	Nº de líneas móviles	Aprox. 200	Teléfonos + Dispositivos de campo conectados
	Conexiones a Internet	Gure TxokoaT – Movistar (fibra) y Sarenet (fibra y backup 4g) Araka – Movistar (fibra y Starlink) Sarenet (radioenlace) Puerto Rico – Movistar (fibra) y Euskaltel (fibra) Crispijana – Euskaltel (fibra)	
	Servicios de voz	Red IP	Servicio prestado por el Ayuntamiento
	Red Lora	Itelazpi	Utilizada para los contadores de Telelectura
Cloud	Azure / EntraID / Intune	Microsoft	Gestión de Dispositivos de AMVISA
	AWS	Almacenamiento en la nube / DNS / Relay Correo SMTP (AVEVA 20023 R2 SP1)	
Sistemas de Gestión	SAP		
	Sharepoint		
	Otros		
Sistemas Técnicos	SCADA	AVEVA 20023 R2 SP1	3 Entornos DES, TST y PRD
	GIS	Smallworld 5.2	2 Entornos DES/TST y PRD



Por razones de seguridad no se incluye más detalle de los sistemas de AMVISA en el presente pliego. Si se requiere cualquier aclaración adicional se debe dirigir un correo electrónico, indicando los detalles de la empresa solicitante, la referencia y título del concurso y la pregunta en cuestión al correo electrónico: contratacionamvisa@vitoria-gasteiz.org. Se podrá solicitar por parte de AMVISA la firma de un contrato de confidencialidad.

4. Enfoque de los servicios solicitados.

El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios de asistencia técnica profesional especializada en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (I&T) para AMVISA, orientados a aportar un valor añadido significativo en la gestión y evolución de sus sistemas.

La ejecución del contrato se fundamenta en los siguientes valores, que serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria:

- **Conocimiento:** Aportación de asistencia con un dominio profundo de los procesos, estándares, infraestructuras y plataformas tecnológicas, garantizando la correcta evolución de los servicios de AMVISA.
- **Flexibilidad:** Capacidad de adaptación técnica y organizativa ante cambios en los servicios.

- **Capacidad:** Disponibilidad de asistencia suficientemente capacitada para asumir las cargas de trabajo, respetando estrictamente los plazos de atención y entrega.
- **Compromiso:** Implicación activa en la mejora continua, actualización tecnológica, así como garantía de asistencia ante cualquier circunstancia, planificada o sobrevenida.

AMVISA contará, de manera independiente al presente contrato, con los servicios y contratos específicos asociados a cada área, necesarios para garantizar su correcta operación, soporte y administración, así como con los servicios de garantía y mantenimiento prestados por los distintos fabricantes y proveedores de la plataforma tecnológica, del software base y de las aplicaciones utilizadas. Dichos contratos quedan expresamente excluidos del objeto de esta licitación.

En este contexto, el adjudicatario actuará, dentro del ámbito definido y conforme a las especificaciones del presente documento, como interlocutor único de AMVISA en cada una de las áreas, asumiendo funciones de supervisión, coordinación y seguimiento de los distintos proveedores y suministradores que prestan soporte a los sistemas y servicios indicados.

En particular, le corresponderá la definición y gestión de proyectos y servicios que el departamento de IT proporciona al resto de la empresa así como coordinar la gestión y resolución de incidencias y problemas que afecten a varios sistemas o servicios y apoyar a AMVISA en la revisión de la situación contractual de los servicios de mantenimiento, proponiendo, cuando proceda, renovaciones, modificaciones, mejoras y proyectos, sin asumir en ningún caso la ejecución directa de los servicios de mantenimiento o soporte.

Para garantizar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente contrato, AMVISA requiere la asignación de asistencia técnica especializada en **cuatro áreas**, así como la designación de un **Coordinador del Servicio**. Toda esta asistencia deberá prestarse de forma integrada, coordinada y bajo la organización y dirección de la empresa adjudicataria, desarrollándose presencialmente en las oficinas de AMVISA (c/ Paseo de Fray Francisco 21 C, Vitoria-Gasteiz).

Las áreas de especialización comprendidas en el servicio son las siguientes:

- **Infraestructura y Comunicaciones**
- **Sistemas de Gestión** (SAP, SharePoint y otras aplicaciones corporativas)
- **Sistemas Técnicos** (SCADA, GIS)
- **Ciberseguridad**

La empresa adjudicataria deberá designar, adicionalmente, un **Coordinador del Servicio**, que actuará como interlocutor principal y único con AMVISA para todos los aspectos relacionados con la ejecución del contrato. El Coordinador será responsable de la organización, planificación, coordinación y supervisión de los perfiles técnicos asignados al servicio, así como del seguimiento de su rendimiento, calidad de los trabajos y cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio comprometidos, todo ello bajo la exclusiva dirección y responsabilidad de la empresa adjudicataria. Igualmente se encargará de garantizar la idoneidad de dicho personal para el trabajo dentro del equipo de AMVISA.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar una persona de **respaldo del Coordinador del Servicio**, debidamente capacitada, que garantice la continuidad del rol en casos de ausencia. En ningún caso corresponderá a AMVISA la asignación directa de tareas, la supervisión individual del personal ni el control de la jornada, limitándose su función a la verificación de resultados y entregables.

El horario de servicio normal podrá ser el de la empresa adjudicataria, pero siempre garantizando la atención a este servicio dentro del horario y calendario de oficina de AMVISA, 7:00 – 16:00, de lunes a viernes, considerando festivos únicamente los oficiales de aplicación en la ciudad de Vitoria-Gasteiz, pudiéndose variar de cara al futuro si el horario de AMVISA se modifica, debiéndose ajustar a este.

El servicio se prestará habitualmente en el horario normal los días laborables, pero se podrán planificar actividades a realizar fuera de ese horario/calendario laboral para evitar afectar al servicio prestado por AMVISA a sus clientes. Así mismo la resolución de incidencias de alta criticidad puede requerir la intervención fuera de ese horario/calendario.

La coordinación de este servicio por parte de AMVISA será ejercida por la Jefatura y la Subjefatura del área de IT, quienes asumirán la responsabilidad de supervisar su correcta ejecución y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

5. Ámbitos del servicio.

En el presente apartado se describen los ámbitos del servicio objeto del contrato, **detallando las necesidades específicas y resultados a obtener** en cada una de las áreas necesarias para su adecuada prestación. Se desarrollarán funciones de gestión, supervisión y control del servicio en las áreas de Infraestructura y Comunicaciones, Sistemas de Gestión, Sistemas Técnicos y Ciberseguridad, de acuerdo con las buenas prácticas de gestión de servicios y con el enfoque de gobierno técnico definido en el presente pliego.

5.1. Área de Infraestructura y Comunicaciones

La asistencia en esta área de **Infraestructura y Comunicaciones** requerirá desempeñar funciones conforme a las buenas prácticas de **ITIL**, orientando la actividad a la **gestión, supervisión y control del servicio y proyectos**, con el objetivo de garantizar la disponibilidad, rendimiento, seguridad y continuidad de la Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones de AMVISA. La actuación se centrará en la coordinación de los distintos componentes del servicio, la gestión de incidencias, cambios y proveedores, así como en la mejora continua, asegurando en todo momento la alineación con los niveles de servicio comprometidos y los objetivos del negocio y la gestión de proyectos, garantizando plazos, alcances y objetivos.

Al menos se deberán desarrollar las funciones necesarias para garantizar los siguientes

resultados:

- **Operación y continuidad:** Garantizar la disponibilidad y rendimiento de la infraestructura y comunicaciones: coordinar la monitorización, capacity planning, copias de seguridad, pruebas de restauración y planes de continuidad/DRP.
- **Gestión y resolución de incidencias y problemas:** Liderar el diagnóstico y resolución de incidencias, análisis de causa raíz, acciones correctivas/preventivas y la mejora continua del servicio.
- **Gestión de cambios:** Evaluar impacto y riesgo de cambios en infraestructura y comunicaciones: planificar intervenciones, pruebas, asegurar su documentación...
- **Seguridad:** Garantizar y coordinar las medidas de seguridad necesarias, gestión de vulnerabilidades y parches, gestión de contraseñas, plan de contingencia..
- **Relación con proveedores:** Gestionar y ser el interlocutor de AMVISA en el área con fabricantes/operadores/proveedores garantizando el cumplimiento de SLAs, escalados, renovaciones de licencias y mantenimientos.
- **Proyectos y evolutivos:** Liderar y coordinar proyectos y mejoras (migraciones, nuevas funcionalidades...), definiendo alcance, planificación, dependencias, pruebas y puesta en producción, asegurando el cumplimiento de plazos, objetivos y calidad de la entrega.
- **Gestión de activos:** Mantener inventario de AMVISA, control de obsolescencia y planificación de sustituciones.
- **Documentación:** Elaborar y mantener documentación técnica (diagramas de red, configuraciones, procedimientos, pruebas, planes de contingencia..) y garantizar su actualización.
- **Comunicación y reporting:** Actuar como punto de coordinación con responsables de sistemas/aplicaciones y con negocio; reportar estado de servicio, riesgos, incidencias relevantes, capacidad, cambios y avances de proyectos.
- **Soporte a la contratación de AMVISA:** Elaboración de documentos de requisitos funcionales y técnicos para las licitaciones y soporte a la evaluación de propuestas.
- **Todos aquellos relacionados con este ámbito y que sean requeridos por AMVISA.**

5.2. Área de Sistemas de Gestión (SAP, Sharepoint y Aplicaciones Corporativas)

La asistencia en esta área de **Sistemas de Gestión** (SAP, Sharepoint y Aplicaciones Corporativas) requerirá desempeñar funciones conforme a las buenas prácticas de **ITIL**, orientando su actividad a la gestión, supervisión y control del servicio y proyectos en el ámbito de los sistemas de gestión de AMVISA. Su actuación se centrará en garantizar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y correcta evolución del entorno SAP y Sharepoint principalmente además del resto de aplicaciones corporativas, mediante la coordinación de incidencias, cambios, proveedores y actuaciones evolutivas, asegurando en todo momento la alineación con los niveles de servicio comprometidos y los objetivos del negocio, así como en la mejora continua del servicio y la gestión de proyectos, garantizando plazos, alcances y objetivos.

Al menos se deberán desarrollar las funciones necesarias para garantizar los siguientes resultados:

- **Operación y continuidad (SAP, Sharepoint y otras aplicaciones):** asegurar la disponibilidad y rendimiento: coordinar monitorización, jobs/batches, interfaces e integraciones,...
- **Gestión y resolución de incidencias y problemas:** Liderar el diagnóstico y resolución de incidencias, análisis de causa raíz, acciones correctivas/preventivas y la mejora continua del servicio.
- **Gestión de cambios, transportes y releases:** evaluar impacto y riesgo; planificar ventanas, pruebas (unitarias/integración/UAT), plan de marcha atrás, coordinar transportes SAP y despliegues en aplicaciones corporativas, garantizando trazabilidad y aprobaciones.
- **Mantenimiento correctivo y evolutivo:** gestionar demanda y priorización con AMVISA: definir alcance, estimaciones y dependencias; coordinar equipos/consultores funcionales y técnicos, asegurar la calidad de entregables...
- **Seguridad, usuarios y autorizaciones:** Supervisar y coordinar la aplicación de las medidas de seguridad necesarias en los entornos de los sistemas de gestión, en colaboración con el perfil de Ciberseguridad. Coordinación de altas, bajas y modificaciones, roles y perfiles, usuarios técnicos/genéricos, cambios periódicos de contraseñas genéricas...
- **Integraciones y datos:** Supervisar interfaces, IDOCs, RFCs y flujos de datos entre sistemas..
- **Proyectos y mejoras funcionales:** Gestionar y supervisar los proyectos y actuaciones evolutivas relacionados con los sistemas técnicos, definiendo alcance, planificación, dependencias y hitos, y asegurando el cumplimiento de los plazos, objetivos y calidad de los entregables.
- **Relación con proveedores y SLA:** gestión y seguimiento de proveedores (SAP/partners/fabricantes), escalados, cumplimiento de SLA, renovaciones, licencias, etc.
- **Documentación y reporting:** mantener documentación funcional y técnica (runbooks, inventario de integraciones, arquitectura, procedimientos), y reportar estado de servicio, riesgos, cambios e indicadores (KPI/SLA) a las partes interesadas.
- **Soporte a la contratación de AMVISA:** Elaboración de documentos de requisitos funcionales y técnicos para las licitaciones y soporte a la evaluación de propuestas.
- **Todos aquellos relacionados con este ámbito y que sean requeridos por AMVISA.**

5.3. Área de Sistemas Técnicos (GIS y SCADA)

La asistencia en esta área de **Sistemas Técnicos (GIS y SCADA)** requerirá desempeñar funciones conforme a las buenas prácticas de ITIL, orientando su actividad a la gestión,

supervisión y control del servicio y proyectos en el ámbito de los sistemas técnicos de AMVISA. Su actuación se centrará en garantizar la disponibilidad, fiabilidad, seguridad y correcta evolución de las plataformas GIS y SCADA de AMVISA, mediante la coordinación de incidencias, cambios, proveedores y actuaciones evolutivas asegurando en todo momento la alineación con los niveles de servicio comprometidos y los objetivos operativos de la organización, así como en la mejora continua del servicio y la gestión de proyectos, garantizando plazos, alcances y objetivos.

Al menos se deberán desarrollar las funciones necesarias para garantizar los siguientes resultados:

- **Operación y continuidad del servicio:** Garantizar la disponibilidad, fiabilidad y correcto funcionamiento de las plataformas GIS y SCADA, coordinando las tareas de monitorización, interfaces, integraciones..
- **Gestión y resolución de incidencias y problemas:** Coordinar y liderar la gestión de incidencias y problemas que afecten a los sistemas GIS y SCADA, asegurando su correcta priorización, seguimiento y resolución, así como el análisis de causa raíz y la definición de acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora continua del servicio.
- **Gestión de cambios y evolutivos:** Evaluar el impacto, riesgo y viabilidad de los cambios y evolutivos sobre los sistemas técnicos, planificando su implantación, coordinando pruebas y validaciones, y garantizando la adecuada documentación y aprobación conforme a los procedimientos establecidos.
- **Seguridad de los sistemas técnicos:** Supervisar y coordinar la aplicación de las medidas de seguridad necesarias en los entornos GIS y SCADA, en colaboración con el perfil de Ciberseguridad, incluyendo control de accesos, políticas de usuarios y cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.
- **Relación con proveedores y fabricantes:** Actuar como interlocutor técnico de AMVISA frente a los proveedores y fabricantes de soluciones GIS y SCADA, realizando el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio (SLAs), gestionando escalados, renovaciones de licencias y contratos de mantenimiento, y coordinando las actuaciones necesarias.
- **Proyectos y mejoras funcionales:** Gestionar y supervisar los proyectos y actuaciones evolutivas relacionados con los sistemas técnicos, definiendo alcance, planificación, dependencias y hitos, y asegurando el cumplimiento de los plazos, objetivos y calidad de los entregables.
- **Documentación y reporting:** Elaborar, mantener y supervisar la documentación técnica y funcional de los sistemas GIS y SCADA (arquitectura, configuraciones, procedimientos operativos, planes de contingencia), así como reportar periódicamente a AMVISA el estado del servicio, incidencias relevantes, riesgos y evolución de los proyectos.
- **Soporte a la contratación de AMVISA:** Elaboración de documentos de requisitos funcionales y técnicos para las licitaciones y soporte a la evaluación de propuestas.

- **Todos aquellos relacionados con este ámbito y que sean requeridos por AMVISA.**

5.4. . Área de Ciberseguridad

La asistencia en esta área de **Ciberseguridad** requerirá desempeñar funciones conforme a las buenas prácticas de **ITIL**, orientando su actividad a la gestión, supervisión y control del servicio y proyectos en el ámbito de la seguridad de la información y de los sistemas de AMVISA. Su actuación se centrará en garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, mediante la coordinación de medidas preventivas y correctivas, la gestión de incidentes de seguridad, la supervisión de proveedores asegurando en todo momento la alineación con los niveles de servicio comprometidos, los requisitos normativos y los objetivos del negocio y la mejora continua y la gestión de proyectos, garantizando plazos, alcances y objetivos.

Al menos se deberán desarrollar las funciones necesarias para garantizar los siguientes resultados:

- **Proyectos:** Actualmente, AMVISA tiene previsto el inicio de un proyecto de Ciberseguridad, en cuya gestión se deberá garantizar el cumplimiento del alcance definido, la adecuada planificación de las actuaciones, la correcta gestión de dependencias e hitos, así como el cumplimiento de los plazos, objetivos y niveles de calidad establecidos para los entregables.
- **Gobierno y gestión de la ciberseguridad:** Definir, supervisar y coordinar el marco de ciberseguridad de AMVISA, asegurando su alineación con los objetivos del negocio, los niveles de servicio comprometidos y los requisitos normativos y regulatorios aplicables.
- **Gestión de incidentes de seguridad:** Coordinar y liderar la gestión de incidentes de ciberseguridad, incluyendo su detección, análisis, clasificación, escalado y resolución, así como el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas derivadas, garantizando una respuesta adecuada y oportuna.
- **Gestión de vulnerabilidades y riesgos:** Supervisar la identificación, análisis y tratamiento de vulnerabilidades y riesgos de seguridad en los sistemas de AMVISA, coordinando evaluaciones periódicas, planes de mitigación y seguimiento de acciones, en colaboración con los distintos responsables técnicos y proveedores.
- **Seguridad preventiva y controles técnicos:** Coordinar la implantación y supervisión de las medidas de seguridad preventivas y de los controles técnicos necesarios (perimetral, lógica, acceso, monitorización, etc.), asegurando su correcta operación y evolución conforme a las mejores prácticas y estándares de seguridad.
- **Relación con proveedores y servicios de seguridad:** Actuar como interlocutor de AMVISA frente a los proveedores y servicios externos de ciberseguridad, realizando el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio (SLAs),

gestionando escalados y coordinando las actuaciones necesarias en materia de seguridad.

- **Cumplimiento normativo y soporte a auditorías:** Supervisar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos en materia de seguridad de la información y protección de datos, así como apoyar a AMVISA en auditorías internas y externas, proporcionando la información y evidencias requeridas.
- **Concienciación y mejora continua:** Impulsar acciones de concienciación y mejora continua en materia de ciberseguridad, proponiendo medidas organizativas, procedimentales y técnicas que contribuyan al fortalecimiento del nivel de seguridad global de AMVISA.
- **Documentación y reporting:** Elaborar, mantener y supervisar la documentación relacionada con la ciberseguridad (políticas, procedimientos, planes de respuesta, análisis de riesgos, etc.), así como reportar periódicamente a AMVISA el estado de la seguridad, incidentes relevantes, riesgos y planes de mejora.
- **Soporte a la contratación de AMVISA:** Elaboración de documentos de requisitos funcionales y técnicos para las licitaciones y soporte a la evaluación de propuestas.
- **Todos aquellos relacionados con este ámbito y que sean requeridos por AMVISA.**

Además de la asistencia técnica especializada en estas áreas, la empresa licitante deberá asignar un **Coordinador de Servicio** que actuará como **Interlocutor Único** ante AMVISA, asumiendo las siguientes responsabilidades exclusivas:

- Recibir las directrices generales de AMVISA y trasladarlas a su equipo de trabajo.
- Organizar, supervisar y dirigir de forma autónoma la actividad de su personal.
- Evaluar el cumplimiento de los hitos y entregables de cada área.
- Supervisar la dedicación en cada área.
- Garantizar que la asistencia técnica sea la adecuada en cada área.
- Garantizar que la asistencia técnica de cada área se integra con los procesos internos de AMVISA.
- Informe mensual detallado de la asistencia técnica prestada detallada por área, incluyendo al menos, las tareas realizadas, las desviaciones, mejoras propuestas, formación y plan del mes siguiente.

6. Metodología

Todos los trabajos realizados en el marco de este servicio deberán ejecutarse conforme a la metodología ITIL, aplicando sus procesos y buenas prácticas en la gestión y operación del servicio.

Además del contacto continuo con el Coordinador del Servicio, se establecerán reuniones mensuales para la planificación operativa del siguiente periodo, la revisión de las mejoras propuestas y el análisis del informe mensual de actividad y análisis de la marcha del servicio.

La asistencia técnica se prestará de forma presencial en las oficinas de AMVISA, con el fin de asegurar una coordinación operativa continua y garantizar una respuesta eficaz. Esta modalidad resulta imprescindible dado que los sistemas objeto del servicio son infraestructuras críticas para AMVISA y requieren una interacción directa, ágil y permanente con los equipos responsables de su operación y gestión

7. Plan de Puesta en Marcha.

Las empresas licitantes deberán presentar un Plan de Puesta en Marcha que asegure la rápida y correcta asimilación de las necesidades de AMVISA vinculadas al servicio, garantizando una transición operativa eficaz en el menor tiempo posible. Este **plan será objeto de valoración dentro del proceso de adjudicación**. Asimismo, deberá indicarse si es necesario complementar la puesta en marcha con formación específica para alguno de los perfiles propuestos, detallando el plan formativo previsto.

Deberá incluirse igualmente en dicho plan, la definición y estructura del informe mensual de gestión.

Además, dicho plan debe contemplar la recopilación de la información necesaria, así como la elaboración de la documentación de la que no se disponga y sea precisa para la prestación del servicio.

8. Gestión del Servicio.

Para la gestión del servicio, durante la duración del mismo, la empresa licitante dispondrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Nombrará un **Coordinador del Servicio** o Jefe de Proyecto. Se encargará de ser interlocutor con el personal de AMVISA para cualquier aspecto relacionado con la gestión del servicio, así como para el seguimiento del mismo. Se encargará de coordinar todos los aspectos internos de la empresa licitante para ofrecer a AMVISA una interlocución única e integrada. Será para AMVISA en responsable último del servicio por parte de la empresa licitante. Se deberá nombrar una persona alternativa que durante la prestación de servicio deberá estar preparada en todo momento para cubrir con garantías las ausencias del titular de este rol (vacaciones u otras eventualidades).
- La empresa licitante deberá garantizar en todo momento la adecuada calidad y continuidad del servicio. A tal efecto, **AMVISA podrá requerir motivadamente la sustitución** del Coordinador del Servicio y/o de cualquiera de los perfiles técnicos asignados, cuando se constate un rendimiento insuficiente, incumplimiento de los objetivos establecidos o falta de adecuación al servicio, debiendo la empresa adjudicataria proceder a dicha sustitución en un plazo de 2 meses, sin perjuicio del normal desarrollo del servicio.

- Asimismo, la empresa adjudicataria deberá asegurar la continuidad operativa del servicio, estableciendo los **mecanismos de solape entre las diferentes áreas** y respaldo necesarios, especialmente en los periodos de vacaciones, ausencias o contingencias, con particular atención a las funciones de gestión, coordinación y supervisión de las distintas áreas, de forma que se garantice en todo momento el cumplimiento del servicio de AMVISA
- Igualmente, la empresa adjudicataria deberá garantizar que todos los perfiles técnicos asignados al servicio cuenten, en todo momento, con **el apoyo y respaldo de especialistas cualificados de la propia empresa licitadora**, de modo que puedan recurrir a dicho soporte cuando resulten necesario conocimientos técnicos específicos o expertos en áreas concretas. Este apoyo deberá estar disponible sin afectar a la continuidad del servicio, asegurando en todo caso una respuesta ágil, eficaz y de calidad ante cualquier necesidad técnica que exceda el ámbito de actuación del personal asignado. Sera objeto de valoración en la licitación por parte de AMVISA.
- La facturación se realizará con **periodicidad mensual, en base a las horas efectivamente incurridas** en la prestación del servicio durante el periodo de referencia. Cada factura deberá detallar, de forma desglosada, las horas imputadas por perfil técnico y ámbito de actuación, de acuerdo con las condiciones y precios ofertados por la empresa adjudicataria y validados por AMVISA.

La facturación estará sujeta a la conformidad previa de AMVISA respecto a los trabajos realizados y a las horas imputadas.

9. Plan de Retorno del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá presentar junto con la oferta un Plan de Trabajo para el eventual retorno del servicio a AMVISA u otra empresa (por finalización o incumplimiento contractual).

Entre otras cosas la empresa adjudicataria pondrá toda la información y documentación relativa al servicio a disposición de AMVISA, quien podrá acceder a ella en todo momento y conservar copias propias según su criterio.

Durante la ejecución de las tareas del Plan de Retorno la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con el mismo nivel de compromiso y desempeño que durante la prestación normal del mismo.

La empresa adjudicataria recopilará y actualizará la información y documentación de gestión y operativa para la prestación del servicio y la entregará a AMVISA, destruyendo cualquier copia, en cualquier formato, que obre en su poder. La adjudicataria cesante emitirá un certificado a AMVISA de la destrucción de la citada información.



La empresa adjudicataria saliente deberá colaborar con AMVISA o la nueva adjudicataria para la transferencia del conocimiento adquirido durante la prestación del servicio.

10. Equipo de Trabajo Asignado al Servicio.

Si bien la orientación de la presente licitación es la contratación de un servicio, las empresas licitantes deberán aportar **los currículos profesionales** del personal técnico propuesto para su adscripción al mismo, **los cuales serán objeto de valoración**, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos de experiencia, cualificación y adecuación a los perfiles definidos en el presente pliego.

La empresa adjudicataria **deberá garantizar la efectiva incorporación al servicio del personal cuyos currículos hayan sido valorados**, comprometiéndose a su adscripción durante la ejecución del contrato. En caso de que, por causas justificadas, no fuera posible dicha incorporación o se produjera la sustitución de alguno de los perfiles asignados, la empresa adjudicataria deberá proponer perfiles alternativos de cualificación, experiencia y características equivalentes, cuya incorporación quedará sujeta a la conformidad previa de AMVISA.

Con carácter transversal, todos los perfiles técnicos asignados al servicio deberán disponer de las siguientes capacidades y competencias profesionales:

- **Capacidad de comunicación clara y eficaz**, tanto oral como escrita, para la correcta interlocución con el personal técnico y responsable de AMVISA, así como para la elaboración de documentación, informes y reportes de servicio.
- **Capacidad de trabajo en equipo y coordinación**, especialmente en entornos multidisciplinares y con múltiples proveedores, favoreciendo una gestión colaborativa y orientada a objetivos.
- **Orientación a resultados y a la calidad del servicio**, con enfoque proactivo hacia la prevención de incidencias, la mejora continua y el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.
- **Capacidad de análisis y resolución de problemas**, especialmente en situaciones de incidencia, criticidad o toma de decisiones técnicas complejas.
- **Autonomía, responsabilidad y rigor profesional**, manteniendo en todo momento una actuación alineada con los procedimientos, buenas prácticas y directrices de AMVISA.
- **Flexibilidad y adaptación al cambio**, rapidez y eficacia a nuevas necesidades, cambios tecnológicos, variaciones en los servicios o circunstancias imprevistas, garantizando en todo momento la continuidad y calidad del servicio.

Adicionalmente, para cada una de las áreas, los perfiles adscritos deberán cumplir las siguientes condiciones específicas:

Infraestructura y Comunicaciones

Experiencia mínima

- Al menos 5 años de experiencia demostrable en puestos similares de gestión y supervisión de infraestructuras TI y comunicaciones en entornos similares.
- Experiencia en coordinación de proveedores, equipos, gestión de SLAs y proyectos de infraestructura.

Titulación mínima

- Grado Superior o Titulación universitaria de Grado o Ingeniería en Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes de carácter técnico.

Formación/certificaciones valorables

- ITIL (preferentemente ITIL v4).
- Formación específica y/o certificaciones técnicas en infraestructuras, comunicaciones, virtualización, seguridad o sistemas (fabricantes o estándares).

Sistemas de gestión (SAP, Sharepoint y aplicaciones corporativas)

Experiencia mínima

- Al menos 5 años de experiencia en gestión y supervisión de entornos SAP en organizaciones de tamaño medio o grande.
- Experiencia en gestión de cambios, gestión de proyectos, migraciones y coordinación de equipos técnicos y funcionales, gestión de SLAs.

Titulación mínima

- Grado Superior o Titulación universitaria de Grado o Ingeniería en Informática, Organización Industrial o titulaciones equivalentes de carácter técnico.

Formación/certificaciones valorables

- ITIL (preferentemente ITIL v4).
- Formación específica y/o certificaciones en SAP y/o Microsoft (SharePoint, entornos colaborativos).
- Vertical SAP IS/U

Sistemas de Técnicos (SCADA y GIS)

Experiencia mínima

- Al menos 5 años de experiencia en gestión y supervisión de sistemas GIS y/o SCADA en entornos industriales, de utilities o infraestructuras críticas.
- Experiencia en gestión de cambios, gestión de proyectos, migraciones y coordinación de equipos técnicos y funcionales, gestión de SLAs.



Titulación mínima

- Grado Superior o titulación universitaria de Grado o Ingeniería en Informática, Industrial, Telecomunicaciones o titulaciones técnicas equivalentes.

Formación/certificaciones valorables

- ITIL (preferentemente ITIL v4).
- Formación específica y/o certificaciones en plataformas GIS y/o SCADA.

Técnico de Ciberseguridad.

Experiencia mínima

- Al menos 5 años de experiencia en funciones de gestión y supervisión de la ciberseguridad en entornos corporativos y/o industriales.
- Experiencia en gestión de incidentes de seguridad y coordinación con proveedores especializados.

Titulación mínima

- Grado Superior o titulación universitaria de Grado o Ingeniería en Informática, Telecomunicaciones, Seguridad de la Información o titulaciones equivalentes.

Formación/certificaciones valorables

- ITIL (preferentemente ITIL v4).
- Certificaciones en ciberseguridad (ISO 27001, CISSP, CISM, similares).

Coordinador del Servicio

Experiencia mínima

- Al menos 5 años de experiencia en coordinación o dirección de servicios TI o proyectos tecnológicos de carácter transversal.
- Experiencia en interlocución con clientes y gestión de equipos multidisciplinares.

Titulación mínima

- Titulación universitaria de Grado o Ingeniería en áreas técnicas o de gestión tecnológica.

Formación/certificaciones valorables

- ITIL (preferentemente ITIL v4).
- Formación específica y/o certificaciones en gestión de proyectos o servicios (PMP, PRINCE2, similares).

Para cada una de las áreas, la empresa licitante **deberá nombrar un referente que será el que preste mayoritariamente el servicio y del cual se valorará su cv.**

11. Dimensionamiento del Servicio.

AMVISA estima que, para garantizar una prestación del servicio adecuada y alineada con los requisitos funcionales, operativos y de gestión definidos y los resultados esperados en el presente pliego, será necesario disponer de un volumen de horas suficiente en cada una de las áreas técnicas implicadas. Dichas horas permitirán asegurar la correcta ejecución de las tareas de supervisión, coordinación, gestión de incidencias, planificación de proyectos, seguimiento de proveedores y demás responsabilidades asociadas a cada ámbito del servicio y asegurando los resultados esperados.

- **Infraestructura y Comunicaciones: 1.700 horas**
- **Sistemas de Gestión** (SAP, SharePoint y otras aplicaciones corporativas): **1.700 horas**
- **Sistemas Técnicos** (SCADA, GIS): **1.700 horas**
- **Ciberseguridad: 1.700 horas**

12. Contenido de las ofertas a presentar.

SOBRE Nº 1: CAPACIDAD DE OBRAR

- DECLARACIÓN RESPONSABLE con el documento europeo único (DEUC).
- Justificante de la solvencia económica o financiera.
- Justificante de la solvencia técnica profesional exigida
- Una dirección de correo electrónico del licitador en la que AMVISA pueda efectuar las notificaciones y comunicaciones al licitador.

SOBRE Nº 2: CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR NO CUANTIFICABLES MEDIANTE FORMULAS - CRITERIOS CUALITATIVOS.

- Memoria Técnica detallada y metodología.
- Plan de Puesta en Marcha y Plan de Retorno del Servicio.
- Detalle de los mecanismos de soporte interno y respaldo de especialistas cualificados de la propia empresa licitadora.
- Medios humanos y materiales adscritos al contrato.

SOBRE Nº 3: CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FÓRMULAS.

- Oferta económica firmada con el IVA desglosado por el precio total 2 años.
($\text{Precio hora} \times 1700h \times 2 \text{ años} \times 4 \text{ áreas}$)
- **Precio por hora único:** AMVISA valorará el **precio medio por hora ofertado**, calculado sobre el total de horas previstas en el contrato.
En este precio medio quedará incluido el coste **correspondiente al Coordinador del Servicio**.



13. Condiciones.

Las empresas que opten a la prestación del servicio objeto de la presente licitación deben comprometerse a cumplir como mínimo con las condiciones indicadas en los pliegos (administrativo y técnico).

14. Gestión de la Propiedad y Código Fuente.

Cualquier resultado del trabajo que se derive de esta contratación: parametrización, desarrollos, adaptaciones y documentación específica, informes, etc. será propiedad 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.

15. 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 estará sujeta a lo que determina la legislación de Protección de Datos de Carácter Personal cuando en el cumplimiento del servicio contratado y en nombre de AMVISA deban recoger, tener acceso o gestionar datos 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.

La entidad adjudicataria deberá contar con un inventario actualizado de los ficheros que hayan creado con Datos de Carácter Personal, en el que se describan las características siguientes:

- Descripción del fichero.
- Localización física.
- Estructura de los Datos.
- Finalidad del fichero.



- Personas o colectivos sobre los que se obtienen los datos.
- Procedencia y procedimiento de recogida de datos.
- Uso de los datos.
- Relación de las personas autorizadas a acceder al fichero.

La persona responsable de Seguridad de Datos de AMVISA tendrá libre acceso a esta documentación.

La recogida de datos de carácter personal por parte de la entidad adjudicataria deberá garantizar el derecho a la información de los interesados. En este sentido deberán informar de modo expreso mediante avisos legales en carteles visibles o en los formularios, de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de los destinatarios de la información, de la entidad responsable del fichero, así como del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos en los lugares donde ubiquen ficheros o archivos con datos de carácter personal.

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

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.

Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a AMVISA todos los soportes que contengan datos de carácter personal 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.

IGNACIO
BASTERRA
LASA -
16271730N

Firmado
digitalmente por
IGNACIO
BASTERRA LASA -
16271730N
Fecha: 2026.03.25
10:52:43 +01'00'