PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SCADA DE AMVISA - Nº EXPEDIENTE 23/2026

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO. 1
ACTUALES LICENCIAS SCADA DE AMVISA…..... 2
ALCANCE DEL SERVICIO..... 2
NIVEL DE SERVICIO REQUERIDO..... 3

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

AMVISA, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz S.A., dispone diversas licencias del desarrollador de Software AVEVA y otros, en concreto de productos SCADA para el control, gestión y trazabilidad de sus procesos de Abastecimiento y Saneamiento.

Con el objetivo de mantener los niveles de

- Productividad
- Seguridad
- Escalabilidad
- Servicios internos/externos
- Disponibilidad

derivados de la operación y evolución del propio software de AVEVA, y otros sistemas relacionados, así como su adaptación en cada momento a los cambios técnicos y normativos que se produzcan, AMVISA plantea la necesidad de la contratación de servicios de mantenimiento de las licencias de software de las que actualmente es propietaria.

Mediante la contratación de los servicios de mantenimiento de estas licencias, AMVISA pretende conseguir:

- Asegurar el soporte eficaz y eficiente del desarrollador del software licenciado en caso de producirse incidencias en su funcionamiento o que se planteen dudas sobre su utilización y funcionalidad.
- Asegurar el acceso a información interna del desarrollador donde se reflejan actuaciones, soluciones o respuestas a incidencias y consultas de otros clientes.
- El derecho a recibir nuevas versiones y mejoras del producto que incorporen soluciones a nuevas necesidades planteadas o adaptaciones legales de obligado cumplimiento.
- Garantizar la seguridad del producto ante posibles vulnerabilidades que puedan surgir teniendo a disposición parches de seguridad y actualizaciones para solventarlas. Además de garantizar la compatibilidad con las nuevas versiones de Sistemas Operativos, Bases de Datos…
- Facilitar el mantenimiento y la optimización del rendimiento de los sistemas, aprovechando las mejoras de cada nueva versión.

ACTUALES LICENCIAS SCADA DE AMVISA.

AMVISA es propietaria de las siguientes **licencias perpetuas** de software SCADA, todas ellas incluidas en la presente licitación:

Software licenciado por AMVISA				
Desarrollador	**Ámbito**	**Descripción**	**Código**	**Nº de Licencias**
AVEVA	Global	Supervisory Client 2023 R2 with Historian Client	SupClt-03-N-231	6
AVEVA	Global	Supervisory Client 2023 R2 ReadOnly with Historian Client	SupClt-01-N-231	4
AVEVA	Global	Dev Studio 2023 R2 Unlim Unlim / Unlim / 500	DevStd-04-N-231	1
AVEVA	Global	System Platform 2023 R2 5000 IO / 5000 History	SysPlt-06-N-231	1
AVEVA	Global	Historian 2023 R2 Standard, 5000 Tag	HstStd-55-N-231	1
AVEVA	Global	Application Server 2023 R2 5000 I/O	AppSvr-08-N-231	1
AVEVA	Global	Communication Drivers 2023 R2 Standard	ComDrv-51-N-231	2
Becolve	Global	GISIZE 2021 5K IO/3 Clients + 5 Extra Clients	2171000-0	1
Micromedia International	Global	SCADA Alert Basic Solution + SCADA Alert Mobile Notification + SCADA Client Option (AL04 + AMN + CLT)	25-0294	1+1+1
AVEVA	Saneamiento	System Platform 2020 Starter 1 Client 5K IO/500 History	SysPlt-02C-20	1
AVEVA	Saneamiento	Supervisory Client 2020 with Historian Client	SupClt-03-C-20	1
AVEVA	Saneamiento	Application Server 2014R2 Platform	19-0171	1
AVEVA	Saneamiento	Communication Drivers 2020 Standard	ComDrv-51-C-20	1
AVEVA	Saneamiento	Information Server Portal	InfSvr-51-C-17	1
AVEVA	Saneamiento	Historian Server 2020 Standard, 500Tags	HstStd-53-C-20	1
AVEVA	Saneamiento	Application Server 2020 5000 I/O	AppSvr-08-C-20	1
AVEVA	Saneamiento	Application Server 2014R2 Platform	19-0171	1
AVEVA	Saneamiento	Application Server 2014R2 GR Platform	19-0174	1

El mantenimiento de las licencias del ámbito *Global* expiran el 21/10/2026 y las de *Saneamiento* el 31/03/2027. Con el fin de unificar la gestión, queremos extender ambas y ajustar la misma fecha de vencimiento, siendo el primer año hasta el 21/10/2027 y posteriores años sucesivos.

ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio debe incluir los siguientes elementos de forma que AMVISA pueda acceder a cualquiera de ellos:

- Apertura de incidentes de soporte técnico (on-line o telefónico)
- Resolución de peticiones de servicio
- Gestión y proceso de defectos del software
- Gestión de solicitudes o sugerencias de mejora
- Procedimiento de escalación
- Acceso remoto a los sistemas de AMVISA en caso necesario
- Acceso a nuevas versiones de producto
- Acceso a documentación actualizada
- Distribución de claves de licencias del producto
- Mantenimiento de Software, Actualizaciones, Service Packs y Parches.
- Reportes periódicos de evaluación del Ciclo de vida de los sistemas y ciberseguridad u otros que se consideren de interés.

NIVEL DE SERVICIO.

En caso de fallo de funcionamiento del software, se pretende que el desarrollador facilite información de cómo subsanar, evitar y prevenir estos fallos. El servicio contratado debe poner a disposición de AMVISA canales directos de comunicación con el desarrollador del producto afectado durante los días laborales nacionales, como mínimo en horario de 8:30 - 18:00 y Viernes de 8:30 - 14:30, que cumplan al menos los siguientes SLAs:

- Tiempo de Respuesta Inicial inferior a 4 horas laborables.
- Tiempo de comunicación al nivel 2 del Desarrollador del producto, máximo de 8 horas laborables, a contar desde el momento en el que el Soporte (nivel L1) haya realizado todas las pruebas e investigaciones requeridas y determine que es necesaria una mayor implicación técnica del por parte del Desarrollador del producto.

IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N

Firmado digitalmente por IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N
Fecha: 2026.06.08 10:23:35 +02'00'