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

PLIEGO DE PRESCRICIONES TÉCNICAS PARA EL

Mantenimiento de Sistemas SAP de AMVISA

Marzo 2026 - Expediente 11/2026

Contenido

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA. 3
2. Objetivo del Contrato. 4
3. Entorno Técnico. 4
4. Enfoque de los servicios solicitados. 5
5. Ámbitos del servicio. 7
5.1. Operación y Administración de Sistemas. Línea Base 7
5.2 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de los sistemas SAP de AMVISA. Bolsa de Horas. 8
6. Monitorización de Sistemas. 8
7. Gestión de Incidencias y Peticiones de Cambios. 9
8. Niveles de Servicio. 9
9. Penalizaciones 10
10. Plan de Puesta en Marcha. 11
11. Plan de Gestión del Servicio. 12
12. Plan de Retorno del Servicio. 13
13. Equipo de Trabajo Asignado al Servicio. 14
14. Condiciones. 14
15. Gestión de la Propiedad y Código Fuente. 14
16. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información. 15

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 dispone, entre otros, de un entorno SAP con distintos productos y 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 de gestión que se encuentran en entorno SAP.

2. Objetivo del Contrato.

El objetivo del presente Pliego de Condiciones Técnicas es definir y especificar los términos, el alcance y demás condiciones técnicas que han de regir la prestación del servicio de Asistencia Técnica para el Mantenimiento de Sistemas SAP de AMVISA.

El alcance de los servicios se centra en los Sistemas SAP de AMVISA. Quedan fuera del mismo otros sistemas de Gestión que no están soportados en la plataforma de sistemas de SAP así como los sistemas Técnicos (GIS, SCADA) y aquellos sistemas que se utilizan por AMVISA, pero son operados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El objetivo fundamental del servicio debe ser garantizar la disponibilidad, integridad y funcionalidad de los Sistemas de Información de Gestión (SIG) que se encuentran implementados sobre SAP, evitando que se produzcan incidencias, mediante la focalización en tareas preventivas, y restaurando la situación normal lo antes posible si finalmente se llegan a producir.

Se requiere adicionalmente a lo anterior, el mantenimiento correctivo y preventivo de la funcionalidad implantada en dichos Sistemas.

En base a lo descrito en el presente documento, los licitantes deberán proponer un servicio que contemple como mínimo las actividades requeridas y que incorpore aquellas mejoras que se consideren de valor para AMVISA, en línea con el objetivo indicado.

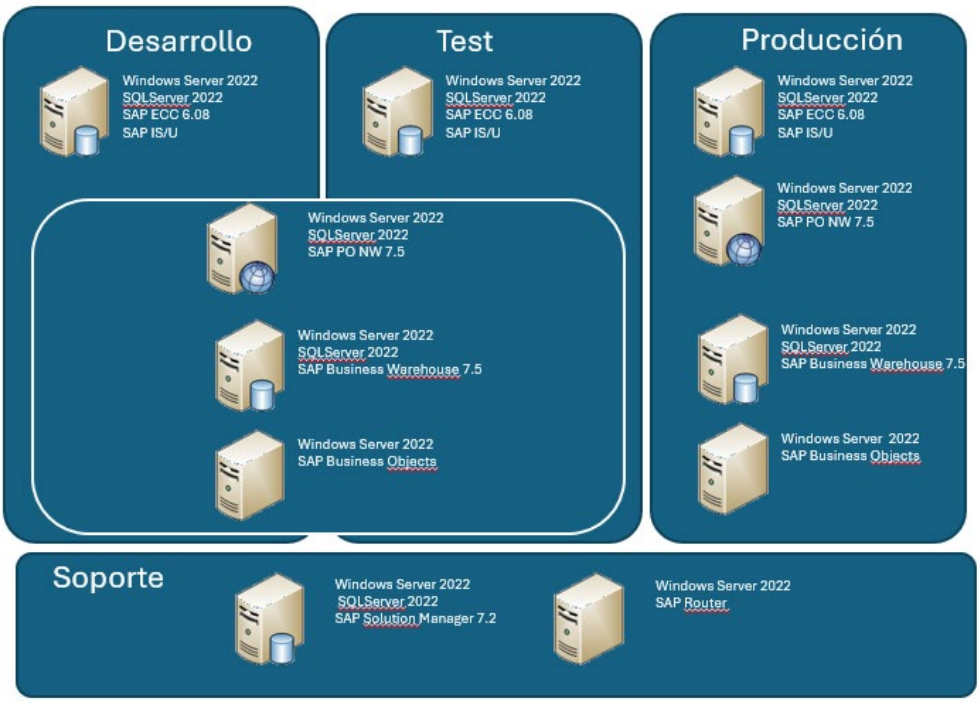
El servicio ofertado se deberá estructurar, por un lado, en una **"línea base"** que recogerá todas aquellas tareas a realizar dentro de la prestación del servicio que sean periódicas o recurrentes, o bien que se puedan identificar, dimensionar y planificar al inicio de la prestación del servicio, así como la resolución de las incidencias, relacionadas con Basis, que se produzcan. Por otro lado, se incluirá una **"bolsa de horas"** dedicada, de manera flexible, a tareas de mantenimiento evolutivo y consultas que se identificarán, dimensionarán y planificarán y ejecutarán, en coordinación con el adjudicatario, conforme a las necesidades y prioridades de AMVISA en cada momento durante la duración del contrato.

3. Entorno Técnico.

AMVISA, como empresa municipal, se encuentra integrada dentro de la red de comunicaciones 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.

El objetivo del presente servicio se centra en los sistemas de Gestión de AMVISA que están dentro de la solución SAP de AMVISA (ERP con IS/U, PI/PO, BI, BO)



Por razones de seguridad no se incluye más detalle de los sistemas SAP 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 titulo 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.

Si durante la duración del servicio objeto de la presente licitación se acometiesen cambios significativos (migración SAP HANA, subida de versiones…) sobre este entorno, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de seguir prestando el servicio adaptándose a los nuevos escenarios.

4. Enfoque de los servicios solicitados.

AMVISA dispondrá, al margen del presente contrato, de los servicios de garantía o mantenimiento de los diferentes fabricantes de los elementos de la plataforma técnica, software básico y de los diferentes aplicativos. (SAP, …)
No es objeto de esta licitación el Mantenimiento de las licencias de SAP de cuyo contrato ya dispone AMVISA.

El adjudicatario de la presente licitación deberá actuar en el ámbito definido, y de acuerdo con las especificaciones del presente documento, como interlocutor único para AMVISA, gestionando las relaciones con otros proveedores o suministradores de los elementos o aplicativos indicados. Deberá así mismo coordinar la resolución de incidencias y problemas que afecten a varios de estos elementos. De la misma manera apoyará a AMVISA revisando la situación contractual del mantenimiento en cada caso, proponiendo renovaciones o cambios cuando sean oportunos.

El adjudicatario deberá ayudar a AMVISA a obtener el máximo rendimiento del contrato de mantenimiento de licencias de SAP, haciendo uso de las sesiones específicas que SAP proporciona a los clientes para obtener mayor provecho de su inversión.

Los servicios solicitados en la presente licitación se agrupan en los siguientes ámbitos, detallados en el punto 5 del presente documento:

- Resolución de Incidencias de Basis, Operación y Administración de los Sistemas SAP.
- Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de las aplicaciones SAP.

En el siguiente punto del presente documento se recogen las tareas mínimas a incluir en cada uno de los ámbitos señalados, pero se añadirán todas aquellas que se estimen necesarias, pudiéndose ampliar con otras que se consideren como mejoras.

La asistencia se podrá prestar, con carácter general, en remoto, con conexiones telemáticas, pero se requerirá la presencia en las oficinas de AMVISA para reuniones de seguimiento y coordinación y cuando así sea preciso (por incidentes o tareas programadas).

El horario de servicio normal podrá ser el de la empresa adjudicataria, pero siempre garantizando la atención de este servicio en el 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 interlocución con el adjudicatario para la presentación y seguimiento tanto de incidencias como mejoras se hará a través de un número reducido de personas cualificadas de AMVISA (entre 2 y 4) que realizarán un filtro técnico-funcional previo.

El servicio debe incluir la celebración mensual de reuniones de planificación, coordinación y seguimiento en las oficinas de AMVISA donde se presentará por el adjudicatario un informe de resumen de las actividades realizadas e incidentes del periodo anterior, así como una planificación de tareas para el siguiente periodo. El informe recogerá un resumen de los principales indicadores y niveles de servicio (comprometidos/alcanzados) y el detalle de las tareas. También se recogerá una evaluación general de la marcha del servicio, con propuesta de mejora si las hubiese y de actualizar las desviaciones, si las hubiese, sobre los niveles de servicio.

El servicio se deberá estructurar en una "**línea base**" de actividades y una "**bolsa de horas**".

La "**línea base**" incluirá todas aquellas tareas periódicas relativas a los Sistemas SAP incluyendo al menos las tareas de monitorización, operación, administración, resolución de incidencias de basis, y administración/planificación y coordinación global del propio servicio. Las horas ofertadas deberán ser las mínimas necesarias para cubrir las actividades descritas en el presente pliego.

La "**bolsa de horas**", deberá utilizarse de manera flexible, para la realización de tareas de cambios, mantenimiento correctivo funcional, mantenimiento evolutivo, mejoras y consultas. La bolsa de horas será de **1.440 horas anuales** y que se facturarán según se vayan incurriendo. En caso necesario la empresa adjudicataria deberá poder acceder a personal especializado en los entornos utilizados por AMVISA, bien propio o ajeno. En cualquier caso, estos recursos, si son necesarios, deben poder estar disponibles para el servicio y poder participar o realizar peticiones o tareas con cargo a la bolsa de horas.

5. Ámbitos del servicio.

Las tareas mínimas a realizar en cada uno de los ámbitos son:

5.1. Operación y Administración de Sistemas. Línea Base.

- Monitorización y supervisión continua de los sistemas: Bases de datos, sistemas de aplicación y herramientas.

  - Verificar funcionamiento sistemas y procesos: SM50
  - Chequeo de las entradas de bloqueo: SM12
  - Chequeo de los registros de actualización: SM13
  - Análisis de dumps: ST22
  - Chequeo log sistema: SM21
  - Ocupación discos: ST06
  - Revisión del tamaño de ficheros de BBDD: DB02
  - Monitorización y análisis del rendimiento de la BD.
  - Revisión procesos diarios: SM37 Interfaces, Jobs,…

  - Monitorización canales PO: arrancados y errores.
  - Chequeo IDOCs.
  - Análisis de rendimiento de transacciones concretas.
  - Revisión órdenes de SPOOL y dispositivos de salida
  - Otros….
- Recepción de alertas y acciones correctoras.
- Gestión y resolución de incidencias de Basis.
- Gestión de transportes.
- Modificación de roles en SAP.
- Interlocución y coordinación con SAP: Notas OSS, incidencias..
- Reorganización periódica de Bases de Datos.
- Refrescos periódicos de los entornos de Test de AMVISA. (Copias de mandante..)
- Análisis de problemas y propuestas de medidas correctoras.
- Revisión semanal y aplicación de las correcciones propuestas en los SAP Early Watch Alert.
- Renovación anual de contraseñas de los usuarios genéricos de los diferentes entornos
- Colaboración en la puesta en marcha del Plan de Contingencia de AMVISA de los sistemas de Producción de SAP.
- Otros…

5.2 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de los sistemas SAP de AMVISA. Bolsa de Horas.

- Corrección de incidentes funcionales que afecten a la operatividad de los sistemas SAP o la funcionalidad implementada (incluyendo desarrollos propios y programas de interfaz).
- Evaluación, desarrollo e implementación de mejoras funcionales u operativas solicitadas por AMVISA o propuestas por el prestador de servicios.
- Resolución de consultas técnicas y funcionales sobre los sistemas instalados, desarrollos realizados o funcionalidad standard de los sistemas.

6. Monitorización de Sistemas.

Los entornos objeto de la licitación estarán monitorizados por herramientas informáticas propiedad de AMVISA, (PRTG, alertas e informes por email, …).

Estas herramientas estarán accesibles al licitador para la consecución de los objetivos del servicio, y se podrán adaptar, dentro de sus posibilidades, para que comuniquen las alertas u otra información útil al licitador.

7. Gestión de Incidencias y Peticiones de Cambios.

Las empresas licitantes deberán proponer el procedimiento a seguir tanto para el registro, seguimiento y resolución de incidencias y problemas, como para el registro, seguimiento y ejecución de las peticiones de cambios. Ambos procesos deberán estar alineados con las prácticas recogidas en ITIL. Se deberá proveer un proceso/sistema unificado ("ventanilla única") para la comunicación y seguimiento, tanto de incidencias como peticiones, para todos los ámbitos del servicio (Sistemas SAP, funcionalidad SAP, …).
AMVISA podrá imponer el uso de su propio sistema de incidencias y peticiones para la gestión del servicio.

8. Niveles de Servicio.

Tanto para la resolución de incidencias, como para la realización de peticiones de cambio las empresas licitantes deberán comprometerse a cumplir unos objetivos mínimos de nivel de servicio (ONS) recogidos en el siguiente cuadro:

<table>
<tr><th colspan="2">Criticidad</th><th colspan="2">Horario</th><th colspan="2">Incidencias / Peticiones</th></tr>
<tr><th>Criticidad</th><th>Impacto</th><th>Recepción</th><th>Resolución</th><th>Tiempo de Respuesta</th><th>Tiempo de Resolución</th></tr>
<tr><td>Muy Alta</td><td>Provoca parada en uno o varios procesos de negocio o los dificulta muy seriamente</td><td rowspan="4">Laboral AMVISA</td><td rowspan="2">24 x 7</td><td>Inmediata (1 hora)</td><td>4 horas</td></tr>
<tr><td>Alta</td><td>Provoca una parada en algún sistema o lo dificulta seriamente</td><td>2 horas</td><td>8 horas</td></tr>
<tr><td>Media</td><td>Afecta a algunas funciones no críticas de Sistemas SAP</td><td rowspan="2">Laboral AMVISA</td><td>8 horas</td><td>16 horas</td></tr>
<tr><td>Baja</td><td>No tiene impacto inmediato en Sistemas de SAP</td><td>16 horas</td><td>32 horas</td></tr>
</table>

Las empresas licitantes deberán acreditar la posibilidad de acudir, en el horario laboral de AMVISA, a las oficinas de AMVISA en el plazo máximo de 2 horas ante cualquier incidencia o petición de criticidad Muy Alta o Alta que así lo requiera.

Se debe dar continuidad a la resolución de incidencias con criticidad Muy Alta o Alta, una vez comunicadas deben tratarse de forma continuada hasta el restablecimiento del servicio, no estando su resolución sujeta a horario/calendario.

En cuanto a las peticiones de cambio se deberán atender conforme a los mismos ONS.

Previamente a la ejecución de una petición es necesario realizar un análisis y evaluación del coste de realización. Una petición se considerará resuelta, a los efectos de los ONS, una vez facilitada su planificación de realización y estimación de coste.

En el caso de las peticiones de cambio se considerará que aquellas peticiones con coste inferior a 8 horas se realizarán inmediatamente dentro de los tiempos indicados en el cuadro anterior. Si la petición requiriese más de 8 horas para ser completada, la empresa adjudicataria enviaría una planificación y valoración razonada a AMVISA, dentro del tiempo de resolución, previamente a su ejecución, que sería eventualmente aprobada por AMVISA y realizada posteriormente según la planificación y estimación efectuada.

Los ONS se deberán alcanzar en al menos el 90% de los casos (incidentes y peticiones).

9. Penalizaciones

El objeto de la presente licitación es garantizar la disponibilidad de los sistemas de información que AMVISA utiliza para su operación. Por lo tanto, se debe enfocar en los trabajos proactivos que eviten que se produzcan incidentes que afecten al servicio. En caso de que estos incidentes finalmente se produzcan se debe trabajar para que la restauración del servicio sea lo más rápida posible.

Para garantizar que la operación de AMVISA no se vea seriamente afectada por un incidente en sus Sistemas de Información, se han marcado unos Objetivos de Nivel de Servicio (ONS) donde se fijan los tiempos de respuesta y resolución máximos de los incidentes que se produzca.

El interés de AMVISA es que estos incidentes, o la atención de las peticiones, no se demoren más de lo indicado en los ONS.

Aunque la aplicación de penalizaciones está lejos de los objetivos de AMVISA para este servicio, se han previsto unos mecanismos de aplicación de penalización económica, que se aplicará en el caso de que los incidentes o peticiones no se resuelvan dentro de los ONS, de manera reiterada, por causas imputables al licitador o por no utilizar este todos los medios a su alcance para evitar que así sea.

El mecanismo de penalización previsto se describe a continuación:

- El cálculo de las penalizaciones se hará de manera anual, al final de cada año (12 meses) de prestación del servicio.
- El número de incumplimientos de calculará en base a cada incidencia o petición no atendida y/o resulta en los plazos marcados por los ONS.
- Los ONS se deben cumplir, al menos, en el 90% de los casos, por lo que el primer

10% de incumplimientos no se penalizará.

- Si alguna de las incidencias por debajo del 10% se alargase más de 10 veces los plazos marcados por los ONS se aplicará la penalización individualmente a esa/s incidencia/s.
- Si los incumplimientos superan el 10% a lo largo del año (más del 10% de las incidencias y peticiones de los últimos 12 meses no se han atendido o resuelto en los plazos indicados por los ONS), para el cálculo de la penalización se utilizarán las incidencias o peticiones de mayor desviación sobre ONS, aunque estas se hayan producido en cualquier momento del periodo.
- El cálculo del importe de la penalización se hará por cada incumplimiento (incidencia o petición) aplicando la siguiente formula:

$$Penalización\ (€) = 1\%(FacturaciónMensual) * \left(\left(\frac{TpoRespuesta_{Real} - TpoRespuesta_{ONS}}{TpoRespuesta_{ONS}}\right) + \left(\frac{TpoResolución_{Real} - TpoResolución_{ONS}}{TpoResolución_{ONS}}\right)\right)$$

- La fórmula anterior se aplicará para cada una de las incidencias o peticiones, por encima del 10%, que no hayan cumplido con los ONS. El importe total de la penalización será la suma de los importes de cada incidencia o petición objeto del cálculo.
- El importe total de la penalización anual se descontará en la última factura del periodo que se trate (o de las siguientes si el importe de la penalización supera el importe de una facturación mensual del servicio).
- Si se trata del último periodo del contrato y el importe de la penalización superara el de la última factura, el importe restante se podrá detraer de la fianza.
- Los incumplimientos se estudiarán y documentarán sistemáticamente en las reuniones e informes mensuales de seguimiento del servicio, por lo que el cálculo en el último periodo debiera hacerse de manera automática aplicando los datos registrados.

En todo caso, el incumplimiento de las cláusulas recogidas en contrato, de las obligaciones esenciales recogidas en los pliegos, de los compromisos contraídos en las ofertas presentadas o la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del contratista, entrañará la incautación integra de la fianza depositada como penalidad, sin perjuicio de la responsabilidad de la adjudicataria a indemnizar la totalidad de daños y perjuicios que tales incumplimientos ocasionaren a AMVISA, por encima de la cuantía de la fianza depositada

10. Plan de Puesta en Marcha.

Las empresas licitantes deberán presentar un plan de puesta en marcha del servicio que garantice la asimilación de los sistemas objeto del contrato de manera efectiva y en el menor espacio de tiempo posible.

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.

Así mismo se deberá desarrollar, presentar y ser aprobado por AMVISA un plan/calendario maestro de actividades periódicas, dentro de la línea base, que recoja las tareas más relevantes a realizar dentro del presente servicio, así como su periodicidad.
La empresa licitante deberá presentar en la oferta una propuesta inicial de este plan maestro de actividades el cual será objeto de valoración por parte de AMVISA.

Igualmente se revisarán y se detallarán, en caso necesario, los objetivos de nivel de servicio y toda la documentación relativa que se considere necesaria.

Las empresas licitantes deben indicar en sus propuestas el Plan de Puesta en Marcha y la duración de su ejecución.

Una de las primeras tareas a abordar dentro de la línea base, en el Plan de Puesta en Marcha, será la revisión y cambio de las contraseñas de todos los usuarios genéricos de los sistemas SAP.

Durante el periodo de puesta en marcha la empresa adjudicataria deberá hacer su mejor esfuerzo para atender las incidencias y peticiones que se presenten, pero será al finalizar este periodo cuando los objetivos de nivel de servicio estarán plenamente vigentes.

11. Plan de 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 el 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).

- Pondrá en marcha un proceso soportado en un sistema de información facilitado por el licitante que recogerá y registrará todas las incidencias y peticiones que ocurran en el ámbito del servicio. Este sistema deberá ser único "**Ventanilla Única**" y deberá

recoger tanto las incidencias como las peticiones. La información en este sistema debe ser clara, útil, fácil de interpretar y debe estar accesible al personal de AMVISA. En el caso de que AMVISA se dote de un sistema propio, éste será el que usará la empresa licitante.

- **Plan Maestro de Actividades** recogidas en la línea base. En base a la propuesta realizada en la oferta, se adaptará y aprobará por parte de AMVISA el Plan Maestro de Actividades en el que se recogerá de manera detallada y clara las actividades periódicas a realizar dentro de la línea base del servicio, así como su periodicidad. Además, se mantendrá actualizado durante la vigencia del contrato.

- **Reuniones Mensuales** de seguimiento del servicio. Se realizarán mensualmente en las oficinas de AMVISA de forma presencial, reuniones de seguimiento del servicio (temporalmente se podrán celebrar de manera telemática si las circunstancias impiden o desaconsejan reuniones presenciales). En ellas se revisarán las incidencias del periodo anterior, las actividades realizadas, cumplimiento de los ONS y se planificarán las actividades del próximo periodo, el estado de las infraestructuras y sistemas, y del propio servicio. Así mismo se propondrán acciones de mejora y cambios operativos en la prestación del servicio. A estas reuniones acudirá, al menos, el coordinador del servicio por parte del licitante, así como todas aquellas personas que se considere necesario.

- **Informes Mensuales**. Como soporte a las reuniones de seguimiento mensuales, y previamente a la celebración de estas, la empresa licitante elaborará un informe mensual de seguimiento del servicio, donde se dejará constancia del estado general de los sistemas SAP, su disponibilidad, así como las actividades realizadas, incidencias ocurridas, cumplimiento de los ONS, planificación del próximo periodo, propuesta presentadas, estado general del servicio, etc. Este informe deberá ser enviado a los responsables de AMVISA al menos dos días antes de la reunión mensual para su revisión.

12. 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.

13. Equipo de Trabajo Asignado al Servicio.

Si bien la orientación de la presente licitación es a la contratación de un servicio, se solicita a las empresas licitantes la aportación de los CV de los principales referentes que se asignaran a la prestación del mismo. Al menos se deben incluir los CV de los siguientes roles:

- Coordinador del servicio o Jefe de Proyecto y persona de respaldo
- Servicios SAP Basis
- Mantenimiento de soluciones SAP
- Mantenimiento de SAP para Utilities
- ...

En todos los casos los recursos a asignar deben disponer de al menos 5 años de experiencia en puestos similares, excepto en el caso del mantenimiento de SAP IS/U en el que se exigirá 1 año de experiencia.

14. 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).

15. 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.

16. 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 gestiona 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 13:13:06 +01'00'